الجامعة الإسلامية . غزة
الدراسات العليا
كلية التربية
قسم علم النفس



The Islamic university – gaza
Deanery of graduate studies
Faculty of Education
Department of Psychology

المسايرة – المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة

إعداد الطالب
زهير بسام ملاخة

إشراف الدكتورة
ختام إسماعيل السحار

قدمت هذه الدراسة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة النفسية

ديسمبر–٢٠١١

الإهـداء

لمن ضحوا !

إلى الذين يغزلون من قطرات دمائهم النازفة خيوطاً

ينسجون لها للحقّ راية . .

إلى النازفين على طريق التحريرِ الذين مدّت أجسامُهم

جسورا للوطنِ السليب . .

وإلى المقاتلين من أجل الحرية القابعين خلف القضبانِ

من سطّروا صمودَهم آية . .

لمن بـذلوا !

إلى غاليةٍ لم تنصفْها بعدُ كلمة من أرضعتْني الحبّ في المهدِ

أمي الغالية . .

إلى شمس أيامي التي لا يعرفُ الغروبُ إليها سبيلا

والدي الطيب . .

وإلى اهلي وعائلتي الطيبة ورفاقي الاكارم

إليكم جميعا يا من أعنتموني لإتمامِ هذا الجهدِ

فيض ُحبي وتقديري وعظيم ُشكري وامتناني

الشكـــــر والتقــدير

"وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ" النمل: ١٩

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف خلق الله معلم البشرية الخير محمد صلى الله عليه وسلم وآله وصحبه ومن تبعه إلى يوم الدين أما بعد:

نشكر الله العلي القدير الذي من علي بالصبر على إتمام هذه الدراسة التي أسأل الله تعالى أن ينفع بها الإسلام والمسلمين كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى ذلك الصرح العلمي الكبير الجامعة الإسلامية والتي منحتني فرصة البحث العلمي.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى **سيادة الدكتورة ختام إسماعيل السحار**، لقبولها الإشراف على هذه الرسالة والتي لم تذخر جهداً أو نصيحة في تقديمها لي طيلة إجراء هذه الرسالة وإلى **الدكتور الفاضل أنور العبادسة**، والذي له الفضل الكبير بعد الله عز وجل في توجيهاته واستشارته لإنجاز ذلك العمل.

وأتقدم أيضا بجزيل الشكر للسادة المحكمين لما بذلوه من جهد في تحكيم أدوات الدراسة ولما قدموه لي من نصح ومشورة.

كما أتقدم بالشكر لوزارة الداخلية وجهاز الشرطة وأخص دائرة المباحث العامة لتسهيلها لي مهمة تطبيق أدوات الدراسة ولا يفوتني تقديم الشكر لمباحث الوسطى لدورها في تقديم المساعدة والعون لي.

كما أتقدم بالشكر لكل من ساهم بالدعاء أو النصيحة وأخص بالذكر **صديقي وأخي العزيز/ محمد الأشقر** والذي بذل معي جهداً بتنسيق وتنضيد الرسالة.

إليهم جميعاً شكري وامتناني..

الباحث

زهير بسام ملاخه

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة مستويات سلوك المسايرة – المغايرة وضغوط العمل بأبعادها لدى الفئة المستهدفة والعوامل المؤثرة في تحديد تلك المستويات في ضوء بعض المتغيرات والتي حددها الباحث.

وقد بلغت عدد أفراد عينة الدراسة (٢٠٢) عنصر من المباحث العامة موزعين على محافظات القطاع " الشمال – غزة – الوسطى – خانيونس – رفح "

وقد استخدم الباحث أداتين لتطبيق دراسته وهما: مقياس المسايرة والمغايرة من إعداد: **بن مانع ١٤١٤** وقد قام الباحث بتطبيقه على البيئة الفلسطينية والخروج به في صورته النهائية. ومقياس ضغوط العمل بأبعاده الثلاث وهو من إعداد الباحث حيث تم أيضا عرضه على مجموعة من المحكمين والخبراء في ذلك المجال والخروج به في صورته النهائية بعد تطبيقهما على عينه استطلاعية مكونة من "١٠٠" مفحوص.

وقد استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية في تحليل معطيات ونتائج دراسته:.

١. معامل ارتباط بيرسون "Person".
٢. لتكرارات والمتوسط الحسابي والنسب المئوية.
٣. اختبار T.Test للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين.
٤. تحليل التباين الأحاديone way anova للفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر.
٥. اختبار شيفيه البعدي scheff.

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:ـــ

١. لا توجد فروق دالة إحصائياً في سلوك المسايرة تعزى(للعمر– للحالة الاجتماعية – للمؤهل العلمي– للرتبة العسكرية– لساعات العمل– لمكان العمل – مجال العمل) لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة.
٢. لا توجد فروق دالة إحصائياً في سلوك المغايرة تعزي(للعمر– للحالة الاجتماعية – للمؤهل العلمي– للرتبة العسكرية– لساعات العمل– لمكان العمل) عدا مجال العمل فانه يوجد فروق داله إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠٠٥) لصالح العاملين بمجال التحري يليهم الإداريين ثم التحقيق ثم العمليات ثم العاملين بمجال الإشارة وغير ذلك ، لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة.
٣. لا توجد فروق دالة إحصائياً في ضغوط العمل بأبعاده (تعزي للعمر – للحالة الاجتماعية – للمؤهل العلمي– للرتبة العسكرية– لمجال العمل – لمكان العمل) عدا متغير واحد وهو ساعات العمل حيث يوجد فروق دالة إحصائيا لصالح العاملين بنظام ٢٤*٤٨ يليهم

العاملين بنظام ١٢*٣٦ يليهم العاملين بنظام ٨ساعات يوميا ، لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة.

٤. توجد فروق دالة إحصائياً في السلوك المساير لدى العاملين في المباحث العامة لصالح مرتفعي الضغوط.

٥. توجد فروق دالة إحصائياً في السلوك المغاير لدى العاملين في المباحث العامة لصالح مرتفعي الضغوط.

٦. توجد علاقة دالة إحصائيا بين السلوك المساير وضغوط العمل بينما لا توجد علاقة دالة إحصائيا بين السلوك المغاير وضغوط العمل عند مستوى دلالة عند ٠.٠١% لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة.

Abstract of study

The study aimed to show levels of compliance and incompliance (variation) knowledge and work pressure with its dimenssion of wanted group and the effect factor to define these levels due to changes which the researcher had shown and the sample of study (202) element for general references and distributed in Gaza governorates as follows north gaza middle khan yonis - rafah.

The researcher used two elements:-

Scale of compliance and incompliance (variation) done by Ben Mana the researcher tried it on Palestinian environment and pressure work scale and its (3d) which done by the researcher and it was shown to experts and controllers specialists in this field and got its finalized in its view and after its complemented for a sample of 100 examined

The researches used statistic method to show and explain date and conclusion of study:-

1. Compound factor person.
2. Repeating and mathematical average and percentage.
3. Test T differences between separated samples average.
4. Analysis of single clearance on way more between three samples and more.
5. Choose Schiff.

The result of study:-

1. there is no differences statistical compliance (age social case – scientific qualification - military degree – hours of work – place of work- work field)for policemen who work in investigation in gaza governorates.

2. There is no differences in incompliance (variation) (age – social case- scientific qualification – military degree – hours of work- location of work) but there is statistical differences at level of (0.05) for checking workers then office workers and who work in signals and for policemen who work in investigation in gaza governorates .
3. There is no statistical differences in work pressure (age – social case – scientific qualification – military degree – work field – location of work) just on change hours of work where there is statistical differences for workers as 24*48) after that 12*36) and 8 hours daily, for policemen who work in investigation field in gaza governorates .
4. There is statistical differences in compliance behavior for investigation sector for higher pressure
5. There is statistical differences in incompliance (variation) behavior for workers in investigation for higher pressure.
6. There is statistical indication between work pressure and compliance behavior but there is no relation of statistical indication between incompliance behavior and work pressure up to level (0.01%) , for policemen who work in investigation field in gaza governorates .

فهرس المحتويات .7

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الفصل الأول

مدخل الدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- فروض الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود الدراسة
- مصطلحات الدراسة

الفصل الأول

مدخل الدراسة

مقدمة:

لقد من الله علينا بنعم كثيرة وعظيمة من ضمنها نعمة الأمن، فالحياة لا تهنأ بغير أمن والحضارة لا تزدهر بغير أمن فإذا ساد الأمن هدأت القلوب واطمأنت النفوس وانصرفت إلى العمل المثمر والإنتاج وتتحقق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتقل الأزمات والقلاقل والفتن. وبتعاظم دور الدولة في العصر الحديث، وتنوع الخدمات المقدمة، وتعدد احتياجات المواطنين الاجتماعية والاقتصادية والأمنية وغيرها، عهد إلى الدولة بمسؤوليات كبيرة بحيث أصبح لزاماً على الأجهزة الحكومية تقديم خدمات أفضل لتعود بالنفع على مواطنيها.

ولا يكون ذلك إلا بوجود أجهزة أمنية قوية قادرة على تحقيق الأمن والطمأنينة للمواطنين، وإن من ضمن الأجهزة الأمنية للمحافظة على أمن الفرد والمجتمع جهاز الشرطة الذي تقع على عاتقه مسئولية الوقاية من الجريمة ومكافحتها وتطبيق العقوبات اللازمة للذين يعبثون بأمن الفرد والمجتمع ومن هنا تبرز أهمية رجل الشرطة الذي يعتبر أحد مقومات نجاح وتطور هذا الجهاز، ونظراً لازدياد عدد السكان، إضافة إلى التطورات السياسية والاقتصادية والاجتماعية وتأثيرات العولمة، والتحديات الثقافية والاجتماعية داخلياً وخارجياً، أصبحت أجهزة الشرطة بحاجة إلى دعم اجتماعي يساند أعمالها ووظيفتها بالتعاون والتنسيق مع مؤسسات المجتمع المحلي لتستطيع أداء مهامها لمكافحة الجريمة والحفاظ على أمن الفرد والمجتمع.

ويجد الباحث أن للشرطة أعمالاً كثيرة وكلها تستهدف خدمة الأفراد والجماعات في تحقيق الأمن والأمان، والعدل والمساواة، ليعيش المجتمع في طمأنينة على أنفسهم وأولادهم ومصالحهم، وأن جهاز الشرطة قادر على إرجاع الحقوق إلى أهلها.

وتنقسم الشرطة إلى مجموعة من الأجهزة والإدارات منها المباحث العامة الذي يتولي التحقيق في القضايا الجنائية مع المجرمين والخارجين عن القانون والمتهمين، مما سبب لهم التوتر والصراع والمعاناة في أغلب الأحيان.

وبدورها تقوم بالبحث عن القضايا الجنائية المجهولة والتحري عن المشبوهين ومطاردة الفارين من وجه العدالة ويقوم بالتعاون والتنسيق مع مكتب التحقيق في القضايا الجنائية ويساعده قسم الدوريات ويقوم بالبحث والتحري عن مهربي المخدرات (شريم، ١٩٩٦: ١٨).

كما أن تأثر الإنسان بالعديد من أسباب المعاناة النفسية والاجتماعية والاقتصادية، بحيث انعكست بشكل مباشر على سلوكه وتصرفاته، في الوقت الذي أسهمت فيه الظروف والمواقف الضاغطة على مجرى حياته ولعبت مثل هذه الأسباب دوراً هاماً في تحديد درجة تكيفه في مواجهة هذه الأعباء، لضمان استمراره وبقائه.

لقد أصبحت ضغوط الحياة من ظواهر الحياة الإنسانية التي تتطلب من الإنسان التعايش معها، وتطوير كفاءة معينة للتكيف معها، وبالتالي لا يستطيع الإحجام عنها أو الهروب منها لأن ذلك يعني نقص فعالياته وضعف قدراته على التكيف والإخفاق في الحياة (الطواب وآخرون، ١٩٩٩: ١٦٩).

ويعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلال في صحة الفرد، ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات.

ويرى الكثير من الباحثين وعلماء النفس أن التغيير السريع والمتواصل الذي يشهده عالمنا اليوم، أسهم في تعرض العاملين في مختلف المؤسسات والتنظيمات مهما كانت طبيعة عملها، لدرجة عالية من الضغوط والتوترات، خلقت معها مجموعة من الآثار السلبية النفسية والاجتماعية على مستوى الأفراد والجماعات بحيث انعكست نتائجها على المجتمعات (جودة، ٢٠٠٣: ١).

كما انعكست آثار مشكلات العمل وأحداث الحياة على جميع جوانب الشخصية واعتبر كثير من الباحثين أننا أصبحنا في قرن الضغوط والأزمات النفسية وبات هناك اقتناع بضرورة البحث عن الكيفية التي يدير بها الأفراد الضغوط بنجاح خلال حياتهم (إبراهيم، ١٩٩٤: ٩٥).

والضغوط التي يتعرض لها رجال الشرطة عديدة ومتنوعة، منها ضغوط من الرؤساء أو ضغوط من الزملاء، أو ضغوط من الجمهور والمجتمع المحلي، أو ضغوط اجتماعية، أو اقتصادية.

ولكن يتعرض رجال المباحث لنوع آخر من الضغوط نتيجة لتعامله وتحقيقه مع أنواع الجرائم المختلفة من قتل وسرقة ومخدرات وآداب وعملاء، ونتيجة لطول الفترة التي يقصيها في التحقيق والبحث والكشف عن تلك القضايا يتخلل الشك إلى داخل رجال المباحث في كل سلوك من قبل أفراد أسرتهم أو أقربائهم أو أصدقائهم ومن هنا تنشأ المشكلات.

ويتبين للباحث أن على الشرطي الفصل بين مشاكله الخاصة ومشاكل العمل حتى لا يؤثر على الآخرين أو زملائه بالعمل أو حتى أيضاً لا تتأثر علاقاته بأسرته وأصدقائه بمشاكل عمله.

وفي حالة الفشل للخروج من هذه المشكلات تتحول إلى ضغوط وتوترات على الأفراد، وقد تتكاتف مع عوامل أخرى لتخرجهم من مجال السواء إلى مجال عدم السواء، وهنا يكون الفرد بحاجة إلى الإرشاد، لأن السلوك السوي والشخصية السوية هما الركنان الأساسيان في الصحة النفسية (كفافي، ١٩٩٠: ١٢-١٣).

وقد تكون الضغوط التي تمارسها الجماعة لتحقيق اتفاق عام أو مسايرة بين أعضائها ضغوطاً واضحة، ظاهرة، صريحة، عندما تعلن للجماعة ويكون معلوماً لدى الجميع أن الاتفاق مطلوب، وربما صاحب هذا الإعلان أو التصريح تهديد بالعقاب أو نوع من القهر (شعبان، ١٩٩٧: ١٦٦).

وتعد المسايرة من الأمور العادية خاصة في المجتمعات الحديثة حيث تزداد الحاجة إلى إعتماد الأفراد على بعضهم البعض، وحيث تؤكد الأنظمة الاجتماعية أهمية الانسجام والتفاهم بين أعضاء المجتمع، أي يجب أن يكون سلوك الفرد في بعض نواحيه متمشيا مع ما هو متفق عليه (الطواب، ١٩٩٠: ٢٦٧).

ويرى الباحث أن موضوع المسايرة والمغايرة من الموضوعات الهامة التي تتحدث عن سلوك اجتماعي، وأفكار وتقاليد يجب الخوض فيها من أجل تغييرها، ومن هنا فلا بد للمسايرة والمغايرة من دراسات حقيقية تجريبية من أجل تحقيق جميع مطالب واحتياجات الأفراد وإشباعها بشكل صحيح وسليم.

ولقد قامت دراسات كثيرة تناولت الضغوط من زوايا مختلفة كدراسة طحاينة (٢٠٠٨)، وكدراسة حيدري (٢٠٠٦)، وكدراسة جودة (٢٠٠٣)، وكدراسة زهران (٢٠٠٢)، وكدراسة الزهراني (٢٠٠٠)، وهناك القليل من الدراسات التي تناولت المسايرة – المغايرة كدراسة زكي (٢٠٠٠)، وكدراسة بن مانع (١٩٩٤)، وكدراسة عبده (١٩٩٤)، وكدراسة الطواب(١٩٩٠)، وكدراسة الغامدي (١٩٨٩)، وهناك دراسات تعلقت برجال الشرطة كدراسة الصويط (١٤٢٨) التي تنص على الاختيار المهني وعلاقته بالتوافق النفسي لدى ضباط قاعدة الملك فهد الجوية، ودراسة جودة (٢٠٠٣) التي تنص على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، ودراسة الفر جاني (٢٠٠٨) التي تنص على واقع استراتيجيات الإصلاح والتطوير الإداري ودورها في تعزيز أمن المجتمع الفلسطيني، دراسة تطبيقية على قيادات الشرطة الفلسطينية بقطاع غزة، ودراسة صيام (٢٠٠٧) التي تنص

على فعالية متطلبات تطبيق وظائف إدارة وتنمية الموارد البشرية في جهاز الشرطة الفلسطينية في قطاع غزة ".

ورغبة من الباحث للنهوض بالمجتمع الفلسطيني وتكوبن أجهزة أمنية على مستوى رفيع، ورغبة منه في المساهمة ولو بقدر بسيط في إزالة التوترات ومواجهتها، خاصة أن الباحث يعمل في جهاز أمني ومن خلال عمله فقد رأى وسمع عن الكثير من المواقف الضاغطة والمؤثرة على الفرد مع أسرته أو أصدقائه أو في سماته الشخصية، ومن هنا برزت مشكلة الدراسة.

مشكلة الدراسة:

تتضح مشكلة الدراسة من خلال محاولة الإجابة على الأسئلة التالية:

١. ما مستوى السلوك المساير– المغاير لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة ؟
٢. ما مستوى ضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة ؟
٣. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المسايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة تعزى لمتغير (العمر، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، الرتبة العسكرية ، عدد ساعات العمل ، مجالات العمل) ؟
٤. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المغايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى (العمر، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، الرتبة العسكرية ، عدد ساعات العمل ، مجالات العمل) ؟
٥. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير (العمر، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، الرتبة العسكرية ، عدد ساعات العمل ، مجالات العمل) ؟
٦. هل توجد فروق في سلوك المسايرة لدى العاملين في المباحث العامة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط؟
٧. هل توجد فروق في سلوك المغايرة لدى العاملين في المباحث العامة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط؟
٨. هل توجد علاقة بين السلوك المساير و المغاير وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة ؟

فروض الدراسة:

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المسايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير العمر – الحالة الإجتماعية – المؤهل العلمي – الرتبة العسكرية – عدد ساعات العمل – مجالات العمل.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المغايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير العمر – الحالة الاجتماعية – المؤهل العلمي – الرتبة العسكرية – عدد ساعات العمل – مجالات العمل.

٣. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير العمر – الحالة الاجتماعية – المؤهل العلمي – الرتبة العسكرية – عدد ساعات العمل – مجالات العمل.

٤. توجد فروق في سلوك المسايرة لدى العاملين في المباحث العامة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط.

٥. توجد فروق في سلوك المغايرة لدى العاملين في المباحث العامة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط.

٦. توجد علاقة بين السلوك المساير – المغاير وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة.

أهداف الدراسة:

١. التعرف على مستوى السلوك المساير – المغاير لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة.

٢. التعرف على مستوى ضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة.

٣. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في سلوك المسايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير العمر – الحالة الإجتماعية – المؤهل العلمي – الرتبة العسكرية – ساعات العمل – مجالات العمل.

٤. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في سلوك المغايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير العمر – الحالة الإجتماعية – المؤهل العلمي – الرتبة العسكرية – ساعات العمل – مجالات العمل.

٥. التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية لضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير العمر – الحالة الإجتماعية – المؤهل العلمي – الرتبة العسكرية – ساعات العمل – مجالات العمل.
٦. التعرف على الفروق في سلوك المسايرة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط.
٧. التعرف على الفروق في سلوك المغايرة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط.
٨. التعرف على العلاقة بين السلوك المساير – المغاير وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة.

أهمية الدراسة:

1. تفيد هذه الدراسة رجال الشرطة وخصوصاً العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة في اختيار العاملين والعمل على تأهيلهم وتنمية قدراتهم وإعداد الدورات اللازمة حسب الحاجة.
2. تفيد هذه الدراسة المسئولين في وزارة الداخلية وقيادة الشرطة في تحسين الأداء والمحافظة على العنصر العامل والتشجيع على الاستفادة من الطاقات والأفكار بإطلاق العنان للنقد البناء والإبداع في العمل والعمل على تعديل أي إعوجاج.
3. يستفيد من نتائج هذه الدراسة القائمين على كليات الشرطة في عملية التدريس والاستفادة العلمية.
4. يستفيد من هذه الدراسة الباحثين في المسايرة – المغايرة وضغوط العمل وذلك للخروج بتوصيات يستفاد منها كل في مجاله.
5. تعتبر هذه الدراسة إضافة جديدة وإسهام قد تفيد المكتبة العربية.

حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: تناولت الدراسة الكشف عن مستوى المسايرة – المغايرة وضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات ويتحدد بالعينة المستخدمة في قياس متغيري المسايرة – المغايرة وضغوط العمل وبالأدوات المستخدمة بالدراسة.

الحد المكاني: قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على العاملين بالمباحث العامة في جميع محافظات غزة.

الحد الزماني: تم تطبيق أدوات الدراسة في الفترة 2010 – 2011م.

الحد البشري: العاملين بالشرطة الفلسطينية دائرة المباحث العامة في قطاع غزة.

مصطلحات الدراسة:

*** ضغوط العمل:**

ويعرفه الباحث إجرائيا: هي استجابات الفرد إلى المؤثرات الخارجية، وتفاعلها مع خصائص الفرد الذاتية، وطبيعة عمله، وفي هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المعد لذلك.

* **المسايرة:** أن يحكم الفرد ويعتقد ويتصرف متفقاً مع أحكام وعقائد وتصرفات الجماعة، وللمسايرة أبعاد وهي: سمة الإيثار، سمة الحساسية الاجتماعية، سمة العطاء، سمة المتركز حول الآخرين، سمة الاستقلالية، سمة المسالمة، سمة الاندماج، سمة الانسجام، سمة الثقة الاجتماعي، سمة التعاون، سمة الانفتاح، سمة التسامح (بن مانع، ١٩٩٤: ١٩١).

* **المغايرة:** تجنب المسايرة في مواجهة أحكام الجماعة وعقائدها ومعايرها وتصرفاتها بحيث لا يساير الفرد ولا ينصاع، وللمغايرة أبعاد وهي: سمة الأثرة، سمة التبلد الاجتماعي، سمة الأخذ، سمة التمركز حول الذات، سمة التبعية، سمة العدوانية، سمة الانعزال، سمة التنافر، سمة الخجل، سمة التنافس، سمة الانغلاق، سمة التشدد(بن مانع، ١٩٩٤: ١٩١).

وقد تبنى الباحث تعريف (بن مانع، ١٩٩٤: ١٩١) للمسايرة والمغايرة في تطبيق أدوات دراسته.

الفصل الثاني

مفاهيم الدراسة

المبحث الأول: المسايرة – المغايرة.

المبحث الثاني: ضغوط العمل.

المبحث الأول

المسايرة – المغايرة

يعرض الباحث في هذا الفصل مفاهيم الدراسة النفسية المتمثلة ب"المسايرة /المغايرة" وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة وسيتم عرض المفاهيم في محاور أساسية وهي كالتالي:

- **تعريف المسايرة – المغايرة:**

❖ تعرف المسايرة على أنها تغيير في السلوك والاتجاهات ينتج من ضغط الجماعة الحقيقي أو المتخيل (دافيدوف، ٢٠٠٠: ١٠٠).

❖ كما عرفها (الليل، ٢٠٠٣: ٣٤٩) بأنها رغبة الفرد في تغيير أفكاره ومعتقداته وسلوكه ليكون متفقاً مع معايير الجماعة، وبالتالي يكون سلوك المسايرة تعبيراً عن موافقة الفرد للأحكام، والمعتقدات، والآراء، والاتجاهات السائدة بين أفراد الجماعة تعبيراً سلوكياً باللفظ أو الحركة أو الرأي، وإذا كان سلوك المسايرة يعتبر مؤشراً لتماسك الجماعة في كثير من الأحيان، فإن الجانب السلبي في هذا السلوك يظهر عندما تكون مسايرة الفرد للجماعة في بعض الأفكار والاتجاهات الخاطئة، بحيث يتحول من سلوك يساعد على تماسك الجماعة إلى سلوك يلحق الضرر بها.

❖ كما يعرفها (مانع، ١٤١٤: ١٩١) أنها تجنب المسايرة في مواجهة أحكام الجماعة وعقائدها ومعاييرها وتصرفاتها بحيث لا يساير الفرد ولا ينصاع.

❖ ويرى (عبد الخالق، ٢٠٠٠: ٦١٩) أنها التصرف طبقا لمعايير الجماعة وآرائها وتوقعاتها، أو هي أيضاً تغير في سلوك الفرد واتجاهاته نتيجة لضغط الجماعة الحقيقي أو المتخيل، وتتخذ المسايرة أشكالاً عدة تبدأ من مجرد نوع الإذعان العام، حتى يمكن أن تصل إلى طبقات أعمق وينتج عنها قبول شخصي.

❖ وعرفها (زكي، ٢٠٠٠: ١٦) بأنها واحدة من أهم أشكال سلوك الجماعات فعندما يتفاعل الأفراد معاً تتولد ضغوط الجماعة عليهم ليتجهوا نحو التماثل فيميل الأفراد للتصرف بطريقة تساير منوال الجماعة، حيث تكون للمسايرة وظيفة هامة في إقامة النظام والاستقرار في المجتمع، ومعظم الناس يسايرون ما هو متوقع حسب المعايير السائدة في تفاعلاتهم مع الآخرين، بينما تعرف المغايرة بأنها نوع من الاستقرار في سلوك الفرد واتجاهاته وعدم تغييره في ظل الظروف الضاغطة التي قد يتعرض لها سواء بشكل ضمني أو صريح في اتجاه موافق لحكم الأغلبية.

- ❖ ويرى (عبده، ١٩٨٧: ١٩٣) أن السلوك الاجتماعي للفرد يصدر من خلال سماته التفاعلية مع الآخرين، والتي هي نوع من الاستعدادات الثابتة نسبياً ذات ملامح مميزة لاستجابة الفرد ولقد أوضح كرتش أن المسايرة تندرج تحت سمات الاستجابة التفاعلية للأفراد.
- ❖ وننظر إليها على أنها الالتزام بالمعايير السائدة في الجماعة أو المجتمع، ولا يتمثل الناس دائماً للمعايير الاجتماعية لأنهم يقبلون بالقيم الكامنة ورائها، فهم قد يتصرفون أحياناً بما يتوافق والطرائق المقبولة، لأنه قد يكون من المفيد أن يسلكوا على هذا النحو، أو بسبب العقوبات أو الجزاءات، التي قد تنجم عن خرق القواعد (www.moqatel.com، ١٤٣٢/٤/٢٦).
- ❖ كما عرفها (Taylor & Others, 2000:207) بأنها رغبة الفرد في تغيير أفكاره ومعتقداته وسلوكه ليكون متفقاً مع معايير الجماعة، وبالتالي يكون سلوك المسايرة تعبيراً عن موافقة الفرد للأحكام، والمعتقدات، والآراء، والاتجاهات السائدة بين أفراد الجماعة تعبيراً سلوكياً باللفظ أو الحركة أو الرأي.
- ❖ كذلك عرفها (شعبان، ١٩٩٧: ١٦٧) الطريقة التي يحكم الفرد ويعتقد ويتصرف متفقاً مع أحكام وعقائد وتصرفات الجماعة، وفي هذا المستوى يستجيب الفرد لضغوط الجماعة بالتحرك في اتجاه المشابهة لها دون ما تطرف أو مغالاة.

من خلال التعريفات السابقة يتضح للباحث أنها ركزت على أمور هامة وهي:

١. تغير في السلوك الاجتماعي للأفراد (اتجاهاتهم، أفكارهم، معتقداتهم، ميولهم).
٢. التغير ناتج عن ضغط الجماعة.
٣. التغير لابد أن يكون منسجم مع معايير المجتمع.
٤. عبارة عن صراع بين القوة الداخلة للفرد وضغوط الجماعة.
٥. خضوع الفرد لضغوط الجماعة مسايرة، والاستقرار في السلوك وعدم تغيره مغايرة.

ومن خلال هذه التعريفات يرى الباحث أن المسايرة تعني رغبة الفرد غي تغيير سلوكه وأفكاره بما يتفق مع المعايير الاجتماعية لمجتمعه، ولتصرف بطريقة حسنة مقبولة، **في حين أن المغايرة هي عبارة عن** رضوخ الفرد واستسلامه للمعايير الاجتماعية بالرغم من الضغوط التي يتعرض لها، وفي هذه الدراسة تعرف المسايرة – المغايرة بالدرجة التي يتحصل عليها الشرطة في المقياس المعد لذلك.

- **لقد تم تقسيم المسايرة إلى عدة مستويات منها:**

١- المسايرة المفرطة:

وهي التي يسلم فيها الفرد نفسه كلية للجماعة ويتمسك بعقائدها ويتبنى اتجاهاتها بدرجة كبيرة من التعصب والتصلب(الطواب، ١٩٩٠: ٢٧١).

٢- المسايرة الظاهرية:

وهذا المستوى من المسايرة نجد أن الفرد يتفق مع الجماعة ظاهرياً بينما يبقى مختلفاً عنها داخلياً ويختلف هذا المستوى عن المسايرة الحقة السابقة في أنه لا يتوافر فيه الاتفاق داخلياً وخارجياً، أي لا يكون فيه تطابق بين ما يبديه الفرد وما يخفيه، وهذا النوع من المسايرة مؤقت وغير مستقر، لأن الفرد يعود إلى سابق أحكامه وعقائده الخاصة، ويطلق على هذا النوع من المسايرة "تقية" بفتح التاء وكسر القاف وتشديد الياء المفتوحة- لأنها تعني الكتمان وإظهار ما يبدو مجاراة للآخرين مع مخالفة الباطن والنية (شعبان، ١٩٩٧: ١٦٧).

٣- اللامسايرة:

ويشير هذا المستوى إلى تجنب المسايرة، أو إلى الحياد في مواجهة أحكام الجماعة وعقائدها ومعاييرها وتصرفاتها، هنا لا يساير الفرد ولا ينصاع ولا يتخذ التقية سبيلاً، كما أنه لا يقف ضد ضغوط الجماعة (عثمان، ١٩٨٧: ٨).

٤- المضادة:

في هذه الحالة يقف الفرد متحدياً الجماعة ومعارضاً إياها بشكل إيجابي، ويتميز موقفه هذا من الجماعة بالعداء والعناد والخروج المقصود على ما تتعارف عليه، وعلى هذا فيمكن ان نقول: إن الجماعة في هذه الحالة تؤثر في عقائد الفرد وأحكامه ومعاييره وتصرفاته ولكن بطريقة عكسية، ولكن قد يكون المضاد في هذه الحالة مسايراً لجماعة أخرى (شعبان، ١٩٩٧: ١٦٧).

٥- الاستقلال:

ويتميز هذا المستوى عن المسايرة المضادة بأن الفرد هنا يقرر بنفسه ولنفسه مسار حكمه وعقيدته وتصرفه من غير خضوع مستسلم للجماعة ولا تمرد جامح عليها، أي أن موقفه يتميز بإيجابية أكبر منه في حالة اللامسايرة (الطواب، ١٩٩٠: ٢٧٢).

٦- الاغتراب:

عندما لا يستطيع الفرد أن يساير فيخضع لضغوط الجماعة، ولا أن يقف موقف المضادة أو المقاومة أو المعارضة، ولا موقف الاستقلال، ولا أن ينصاع لضغوطها ظاهرياً ويخالفها داخلياً، ولا أن يثبت على موقف حياد إزاءها، عندئذ يحمل نفسه ويحمي ذاته وراء حدود الاغتراب (عثمان، ١٩٨٧: ٩).

ويـرى الباحـث أن المسايرة المفرطـة هـي إتبـاع كامل وولاء للمؤسـسة او البيئـة المنتمـي اليها، بينما المسايرة الظاهرية تسبب نوع من التوتر والقلق للفرد حيث يجبر الفرد على موافقة معايير المجتمع بالرغم من أنه رافض لها ويرغب في تغييرها ولكنه لا يقدر على المواجهة وهنا يكون الفرد سلبي ، واللامسايرة أيضاً تشكل للفرد مشكلة حيث أنه لا يلتزم بهذه المعايير لكن لا يقدر على مواجهتها وتغيرها فتؤدي بالفرد إلى نوع من الجبن، ويمثل الاستقلال أفضل المواقف للفرد حيث يكون قادر على اتخاذ قراراته ومخالفة أراء المجتمع دون صراع شديد بينهما، ويقف الفرد موقف النعامة التي تدفن رأسها بالرمال، فلا يقدر على مواجهة الضغوط، ولا هو بالقادر على اتخاذ رأي خاص به فيهرب وهنا تكون الغربة والاغتراب عن مجتمعه ونفسه.

- **هناك مجموعة من العوامل التي تساعد على المسايرة منها:**

١- الرغبة في إتباع السلوك السوي: وذلك على اعتبار أن ما تفعله الجماعة هو الصحيح، وإن كان هذا الاعتقاد من منظور الفرد في بعض الأحيان.

٢- رغبة الفرد في الارتباط بالجماعة، من اجل الحصول على قبولها وعدم رفضها له، ومن ثم تلقي المعاملة الجيدة.

٣- رغبـة الفرد فـي التأكد مـن فهمـه لسلوك الجماعـة أو آرائهـا أو اتجاهاتهـا نحـو شـخص مـن الأشخاص أو شيء من الأشياء، وبالتالي يفضل مسايرة سلوكها.

٤- رغبة الفرد في الحصول على سند من قبل الجماعة لأفكاره وآرائه، وبالتالي فهو يبادر إلى مسايرة أفرادها كي يضمن تأييد الآخرين له (الليل، ٢٠٠٣: ٣٥٠).

ويؤكـد الباحـث أن لـيس بالـضرورة أن يكـون المساير منقاد ومتبـع للآخـر إتبـاع أعمـى ويمحـي شخـصيته بـل تكـون المـسايرة ايجابيـة تخلـو مـن التجمـد والعـصبية وتتوافـق مـع أفكـار ومعتقدات ومبادئ الشخص وتكون ضرورية لسير العمل بإيجابية.

- **العوامل المؤثرة في المسايرة:**

١- القدرة على الرقابة، أي القدرة على معرفة ذلك الذي يذعن للمجموعة و الذي لا يذعن.

٢- القدرة على الإجبار أي القدرة على فرض العقوبات.

٣- الاندماج والتناسق كما يحدث في الأسرة حيث لا تكون العضوية بالانتخاب.

٤- المعارضة بالإجماع وفي جميع هذه الظروف يكون لعدم المسايرة تحت هذه الظروف عواقبه الوخيمة على الفرد كعدم استحسان الفرد والرفض وتوقيع الجزاءات (دافيدوف، ٢٠٠٠: ٧٦١).

يتضح للباحث أن عوامل المسايرة تؤكد كما ذكر على استخدام القوة والإجبار على أفراد المجتمع للانصياع لمعاييره وأفكاره وأي مخالف لها تستخدم ضده العقوبات والجزاءات وهذا ليس بالضرورة

فتكون أحيانا المسايرة قائمة على التوافق الكامل والإيمان الكامل بما هو منتمي اليه الشخص من عمل وغيره.

- **سمات المسايرة والمغايرة:**

لقد حدد مانع (١٤١٤-١٩٢)سمات للمسايرة وهي:

١- **سمة الإيثار:** وهي سمة اجتماعية من نوع خاص في التضحية من أجل الآخرين بكل غال ونفيس حيث قد تصل هذه التضحية من الفرد إلى حد المخاطرة بالنفس دون تفكير في أي مردود أو مقابل لهذه التضحية.

٢- **سمة الحساسية الاجتماعية:** يقصد بهذا البعد أن يأخذ الفرد في الاعتبار مشاعر الآخرين نحو ما يقوم به حتى لا يخرج سلوكه عن إطار العرف العام المتعلق بالتفاعل الاجتماعي.

٣- **سمة العطاء:** سمة تتعلق بالعطاء سواء المادي أو المعنوي بدون انتظار الأخذ في مقابل ذلك في حدود زمنية معينة.

٤- **سمة المتركز حول الآخرين:** وهذه السمة تعني أن يضع الفرد نفسه مكان الآخرين للتعرف عليهم ثم الأخذ بوجهة نظرهم عند التعامل معهم تحرياً للوصول للقرار المناسب.

٥- **سمة الاستقلالية:** وتعني عدم خضوع الفرد لمحاولات سيطرة الآخرين والضغط عليه في أمور تمس كيانه وتعتبر من صميم اختصاصه وحريته.

٦- **سمة المسالمة:** وتعني الاتسام بالتعامل الحسن مع الغير بما في ذلك احترام حقوقهم ومشاعرهم ومحاولة تنمية حسن الظن المتبادل معهم وعدم استغلال الآخرين في سبيل الوصول للأهداف الشخصية البعيدة أو القريبة.

٧- **سمة الاندماج:** وتعني التوحد الإيجابي التلقائي للفرد في الجماعة بحيث يتشرب ثقافة الجماعة التي تنعكس في سلوكه مما يجعل من الصعوبة التخلص من تلك الثقافة.

٨- **سمة الانسجام:** وهذه السمة تتعلق بأن تكون أقوال الفرد وسلوكه منسجماً أو متسقاً مع أفكاره ومعتقداته.

٩- **سمة الثقة الاجتماعي:** حيث يكون الفرد سعيداً ومتمتعاً بوجوده في الجماعة وذا حضور وفاعلية في مختلف أوجه نشاطاتها.

١٠- **سمة التعاون:** ويقصد هنا مساعدة الفرد للآخرين بطريقة تلقائية مباشرة لتحقيق أهدافهم ذات الصبغة الإيجابية سواء كانت أهداف شخصية أو اجتماعية مشتركة أو غير مشتركة.

١١- **سمة الانفتاح:** وتعني عدم اتخاذ الفرد موقفاً سلبياً من ما هو جديد عليه سواء مادي أو معنوي لمجرد أنه جديد بحيث يتقبل هذا الجديد ويتفاعل معه حتى يثبت له بطرق معقولة عدم فائدة التعامل مع هذا الجديد.

١٢- **سمة التسامح:** أي اتسام الفرد بتناسي أخطاء الآخرين المباشرة وغير المباشرة ومحاولة تحري ما قد يكون عذراً لقيامهم بهذا السلوك غير الإيجابي حتى يبرر هذا التسامح (مانع، ١٤١٤: ١٩٢).

ويرى الباحث أن جميع سمات المسايرة تدعو إلى عدم معارضة معايير وأفكار ومعتقدات المجتمع، كما وتدعو هذه السمات إلى التوحد والعمل بروح الجماعة وأن لا يخضع لضغوط المجتمع، ولكن لا يعمل على مواجهته.

ثانياً/ سمات المغايرة:

لقد حدد مانع (١٤١٤- ١٩٣)سمات للمغايرة وهي:

١- **سمة الأثرة:** السعي للحصول على ما هو مرغوب من أل التمتع الذاتي أو تجاهل ما قد يحول دون ذلك من أفراد أو معايير أو قيم اجتماعية.

٢- **سمة التبلد الاجتماعي:** وتعني عدم مراعاة مشاعر الآخرين عندما يقوم الفرد بعمل ما، أما بعدم محاولته التعرف على تلك المشاعر أو تجاهلها.

٣- **سمة الأخذ:** وتعني الأخذ ذو عطاء أو تفكير في رد مادي أو معنوي لما يأخذ.

٤- **سمة التمركز حول الذات:** وهي سمة تتعلق بالانكفاء أو الانغلاق على الذات حيث لا يتعرف الشخص على وجهات نظر الآخرين أو لا يأخذ بها في حالة التفاعل معهم.

٥- **سمة التبعية:** وهي عملية استسلام الفرد لما تمليه الجماعة عليه من أشياء دون أي معارضة بالرغم من أنه قد يكون غير راضي عن تلك الأشياء في قرارة نفسه.

٦- **سمة العدوانية:** وهنا يقصد بها ميل الإنسان لإظهار أو استخدام قوته المادية أو المعنوية للسيطرة على ما يقف بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في سبيل تحقيق ما يريد.

٧- **سمة الانعزال:** وهي أن ينأى الفرد بنفسه وينعزل مادياً أو نفسياً أو كليهما عن الجماعة دون أن يحاول أن يكون قد خبر الجماعة وثقافتها لسبب من الأسباب بالرغم من أنه قد يكون في حاجة إلى الجماعة.

٨- **سمة التنافر:** حيث تكون أقوال وسلوك الفرد غير متسقة أو منسجمة مع أفكاره ومعتقداته.

٩- **سمة الخجل:** وتعني أن يكون لفرد هياباً من التفاعل مع الآخرين في المواقف الاجتماعية وبالتالي يحاول تجنب تلك المواقف وعندما يوضع فيها يظهر عليه الارتباك وعدم التمكن من تأدية مهمته في الجماعة بالرغم من أنه قد لا يكون هناك سبب ظاهري لمثل هذا السلوك.

١٠- **سمة التنافس:** وتعني إحجام الفرد عن تقديم أي مساعدة تحقق، بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، هدفاً ما لفرد آخر يسعى إلى تحقيق ذلك الهدف لنفسه.

١١- **سمة الانغلاق:** ويقصد بهذه السمة عدم الالتفات إلى ما حول الفرد من مستجدات مادية أو معنوية بنظرة موضوعية فاحصة مما يجعل عالم الفرد وخبرته تتسم بالثبات وعدم تجاوبه مع ما حوله من جديد.

١٢- **سمة التشدد:** وتعني عدم التغاضي أو التجاهل لتلك الهفوات البسيطة للآخرين وعدم التنازل أو تعديل الأفكار والقناعات الشخصية عندما يكون هناك ما يدعو لذلك (مانع، ١٤١٤: ١٩٣).

لاحظ الباحث أن سمات المغايرة مقسمة لاتجاهين: اتجاه هجومي، واتجاه انسحابي، وكلا الاتجاهين خطأ فلا يكون الهجوم لأي سبب من الأسباب مهما كان بسيط، لمجرد الهجوم، ولا يكون الانسحاب لدرجة الانعزال عن المجتمع بكل ما فيه.

- **المسايرة – المغايرة بين الجماعة والفرد**

يعتبر موضوع المسايرة والمغايرة أو الموضوع المدرك، أو المثير الذي تضغط الجماعة به للوصول إلى اتفاق حوله من أعضائها، يعتبر محدداً لسلوك المسايرة والمغايرة، بما يتسم به من مميزات، **وأول هذه المميزات:**

- أنه كلما زادت درجة غموض المدرك أو المثير وقل وضوح بنيته زاد الاعتماد على الآخرين في الحكم عليه، ومن ثم زاد الخضوع للجماعة.

- ثاني هذه المميزات له صلة بمادة الموضوع المدرك، أو مضمونه، أو معناه، فالتجارب التي أجريت على سلوك المسايرة استخدمت مثيرات خاوية غالباً، ولم تستخدم موضوعات لغوية أو قضايا اجتماعية إلا قليل منها.

- وثالث هذه المميزات متعلق بأهمية ومغزى موضوع المسايرة بالنسبة إلى الجماعة سواء كانت جماعة حقيقية أو تجريبية، فالموضوع الذي يحقق إشباعاً لحاجات الجماعة أو يقربها من أهدافها لابد أن يختلف عن موضوع هامشي من وجهة توقع الجماعة ودرة ضغطها للمسايرة (شعبان، ١٩٩٧: ١٧٣).

ويرى الباحث أن موضوع المسايرة والمغايرة من الموضوعات الهامة التي تتحدث عن سلوك اجتماعي، وأفكار وتقاليد يجب الخوض فيها من، أجل تغييرها، ومن هنا فلا بد للمسايرة والمغايرة من دراسات حقيقية تجريبية من أجل تحقيق جميع مطالب واحتياجات الأفراد وإشباعها بشكل صحيح وسليم.

ثانياً/ الجماعة:

تؤثر الجماعة الصغيرة في سلوك المسايرة والمغايرة كما تؤثر في سائر جوانب سلوك أعضائها بما يتميز به من خصائص البنية، والوظيفة، والثقافة.

هنا يبرز أهمية الجماعة الحقيقية التي تهدف الخير للبشرية ولأفرادها، هذه الجماعة هي التي يجب أن تعمل على مراجعة أفكارها وقيمها واتجاهاتها بحيث تعبر عن رأي أفرادها حتى لا يصلوا لدرجة الغربة في أوطانهم.

أ) بنية الجماعة والمسايرة – المغايرة:

تتكون بنية الجماعة من مجموعة الماكينات والأوضاع الاجتماعية المتشابكة وتتوزع عليها مجموعة من المزايا مثل السلطة التي تمنحها الجماعة لتحقيق هذه التوقعات المناطة بالمكانات الاجتماعية المختلفة، فقد لوحظ أنه كلما زادت الأهمية بالنسبة لمكانة الفرد زادت مسايرته (عثمان، ١٩٨٧: ٢٤).

ويرى الباحث أن هذه البنية والسلطة هي الرادع الحقيقي للأفراد، وهي التي توقع العقوبات بكل من أراد التغيير، وتعمل على نبذه من المجتمع.

ب) وظيفة الجماعة والمسايرة – المغايرة:

والمقصود بوظيفة الجماعة العمليات والأساليب التي تجري في الجماعة لتحقيق أهدافها هذه الأساليب تتمثل فيما يسمي التعاهد الاجتماعي المتبادل، والذي يكون جوهره أن أي فعل اجتماعي موجه نحو الآخرين يتضمن توقعاً أو إلزاماً بفعل مقابل.

ويمكن أن يفسر التعاهد الاجتماعي المتبادل المسايرة والمغايرة في الجماعة الصغيرة إلى درجة بعيدة، فالأساليب التي تستخدمها الجماعة للوصول إلى مسايرة أعضائها لمعاييرها وقيمها واتجاهاتها تعتمد على أساس التبادل، ذلك لأن الجماعة تتوقع مسايرة، وفي مقابل هذا يتوقع أعضاؤها منها عطاء مقابلاً يدعم المسايرة وينميها ويضمن استمرارها(شعبان، ١٩٨٧: ١٧٣).

ويؤكد الباحث أن هذه الوظيفة والأساليب منبثقة من بنية الجماعة، فالجماعة هي التي اختارت العمليات والأساليب وقبلت بها ليصبح قانون ومعياراً يصعب تغييره.

وتقسم هذه الأساليب إلى ثلاث مجموعات هي:

- **أساليب الإقناع:**

وتعتمد على عرض الحقائق والمعلومات والبيانات المتصلة بموضوع المسايرة، مع إمكان الحصول على ما يحتاج إليه العضو منها، ومع حقه في المناقشة في داخل الجماعة وخارجها، وتوجه المصدر وتحدده أو تترك للأفراد حرية اختيار المصدر أو المصادر التي يشتقون منها معلوماتهم(شعبان، ١٩٨٧: ١٧٤).

- **أساليب الثواب والعقاب:**

تعتمد درجة مسايرة أعضاء الجماعة على مدى ما يتوقعه هؤلاء الأعضاء من جزاء لهذه المسايرة، وعلى هذا فإن الجماعة تمارس أساليب معينة تجعل من المسايرة سلوكاً ذا جزاء طيب يعوض ما تنازل عنه الفرد في مقابل مسايرته الجماعة(عثمان، ١٩٨٧: ٢٦).

- **أساليب الضغط والقهر:**

تمارس الجماعة الصغيرة ضغطاً طبيعياً على أعضائها ليتوافر بينهم أكبر قدر من المسايرة، وتقرنه بأساليب التدعيم الاجتماعي لضمان استمراره، إلا أن هذه الضغوط تتحول إلى نوع من القهر يتميز بالإجبار والإنذار عند وقوع المغايرة، وتتناسب قوة القهر هذه طردياً مع درجة المغايرة (شعبان، ١٩٨٧: ١٧٥).

يتضح للباحث أن الأساليب تميل إلى القوة والقهر وهذا ما يجعل النفس البشرية ترفض القانون ولا تحبذه فالخوف ليست الطريقة الجيدة للتغيير، بينما أسلوب الإقناع من أفضل الطرق للتغيير السلمي والذي يحقق النتائج بشكل أفضل مع اقتناع داخلي سليم، وليس وليد القهر والظلم.

ثالثاً/ الفرد:

وباعتباره عضوا في الجماعة فإنه يؤثر ويتأثر بما يمتلك من قدرات وسمات في تحديد مستوى المسايرة والمغايرة لديه وعلاقته بالأخر.

ومن أهم المتغيرات الفردية المحددة للمسايرة والمغايرة هي:

١- **المتغيرات الإدراكية المعرفية:** ويتمثل ذلك في مدى وضوح موضوع المسايرة، وكذلك إدراك الفرد للجماعة ذاتها، من حيث هي مصدر طمأنينة وإشباع أو مثار تهديد وحبوط، ويتصل بهذا إدراكه للسلطة وتوزيعها ومراكزها، أيضاً إدراك الفرد لمكانته أو وضعه الاجتماعي في الجماعة.

ويتمثل أيضا ذلك في مدى فهم الفرد ثقافة الجماعة وتمثله لقيمها ومعاييرها وعقائدها وأهدافها ودرجة تقبله لها.

٣- **الحساسية للمسايرة:** فقد أثبتت الدراسات التجريبية أنه يوجد أفراد لديهم حساسية أو استعداد للانعطاف لضغوط الجماعة في اتجاه المسايرة أكثر من غيرهم، وبذلك أمكن الوقوف على بعض السمات الشخصية المميزة لهؤلاء الأفراد (أكثر خضوعاً–أقل ثقة بالنفس، وأكثر تسلطاً، وأقل أصالة وابتكاراً، كذلك تميزهم بدرجة عالية من الجمود والتصلب المعرفي).

٤- **الاختلاف في حاجات الفرد:** لقد كان من النتائج التي أفرزتها الدراسات التجريبية السابقة أن الاختلاف في حاجات الأفراد يؤدي إلى الاختلاف في مسايرتهم أو مغايرتهم أمام ضغط الجماعة.

٥- **السن والجنس:** حيث أثبتت بعض الدراسات أن المسايرة تقل على تقدم السن، في حيث أثبتت دراسات أخرى عكس ذلك، أما من ناحية الجنس فقد أثبتت غالبية الدراسات التجريبية أن الإناث أكثر ميلاً إلى المسايرة من الذكور (شعبان، ١٩٩٧: ١٧٥)

يرى الباحث أن هذه المتغيرات هامة لكل راغب في إحداث تغيرات حقيقية وجذرية في المجتمعات العربية، فمن خلالها يستطيع التعرف على فئات الأفراد الأكثر قابلية للتغيير، وكذلك على أهم الحاجات لهذه الفئات ليكون أكثر إقناعاً لهم وتأثيراً فيهم.

تفسير مسايرة الأفراد لمعايير الجماعة:

يلخص " كارترايت وزاندر"، أسباب مسايرة الفرد لمعايير الجماعة كالآتي:

- أن عضوية الفرد في الجماعة تحدد الكثير من الأشياء التي يراها،ويفكر فيها ويتعلمها ويفعلها.
- أن الفرد قد يسلك مسلكا مشابها لسلوك غيره في الجماعة، لأنه يريد أن يتأكد أن موقفه سليم، وان فهمه للأمور فهم سليم.
- أن ضغط الجماعة على أعضائها بقصد توحيد سلوكهم، يحقق لها الكثير من المزايا (زهران،٢٠٠٠: ١٥٣)

ويرى الباحث أن هذا التفسير لم يكن موضوعياً فهو تحدث عن ضغوط الجماعة ولكنه تجاهل أن البعض يسلك سلوك الآخرين في الجماعة خوفاً من العقاب والنبذ والطرد من الجماعة، فالعقاب والثواب هنا تم تجاهلهما تماماً بالرغم من أنهم من الأشياء الهامة لسلوك مسايرة الفرد لجماعته.

رابعا: العمليات النفسية في المسايرة – المغايرة:

تتضمن المسايرة و المغايرة عمليات نفسية معقدة ومتشابكة ناتجة من تلاقي وتجمع وتفاعل المتغيرات و الظروف السابقة جميعا سواء منها ما كان متصلا بموضوع المسايرة أو الجماعة أو الفرد، هذه المتغيرات و الظروف لا تعمل أو تؤثر منفصلة أو متباعدة و إنما تعمل وتؤثر في تفاعل وتأن وترابط وتكامل تنتج عنه تلك العمليات النفسية التي تحدد نوع واتجاه واستمرار سلوك المسايرة و المغايرة (عثمان، ١٩٨٧: ٣٣)

ويمكن تلخيص هذه العمليات فيما يلي:

١. التنافر المعرفي:

- يتزايد اعتبار الفرد واحتكامه (اعتماده) على أحكام الآخرين كلما كان موضوع الحكم غامضا مبهما.

- يقع الفرد في نوع من التنافر المعرفي عندما يدرك الاختلاف والتفاوت بين إدراكه الذاتي و أداراك الجماعة.
- إن الأنشطة المتجهة إلى تحقيق التوازن المعرفي تتأثر بعوامل كثيرة منها، موضوع الإدراك، ودرجة ما تبديه الجماعة من تسامح وتقبل أو تهديد لأعضائها، وكذلك بالسمات والخصائص للفرد ذاته.

هناك نوع أخر من التنافر المعرفي وهو بين ما يعتقده الفرد وسلوكه، وبين ما يخفي وما يعلن (شعبان،١٩٩٧: ١٧٦).

٢. التغير في درجة اليقين من الحكم:

لقد أشارت الدراسات التجريبية إلى انه عندما كان الفرد قادرا على مقاومة ضغط الجماعة، كان للجماعة تأثير واضح في اتجاه مستوى يقينه من أحكامه، ومن النتائج للدراسات التجريبية في هذا المجال انه عندما تكون درجة اليقين من الحكم عالية جدا في البداية ثم يتعرض الفرد لضغوط الجماعة المخالفة لحكمه، ثم يحدث تغير في الحكم موافق لحكم الجماعة، فان درجة يقين الفرد من هذا الحكم الجديد تكون أيضا عالية (عثمان، ١٩٨٧:٣٦)

٣. القلق:

يظهر القلق عندما يقع الفرد تحت تأثير ضغط الجماعة فتحدث عنده استثارة انفعالية قد يغلب عليها الإحساس بالعزلة والقطيعة والانقباض، فإذا كانت المفارقة بين حكمه وحكم الجماعة تحمل تهديد بالعقاب، أيا كان لونه أو درجته، أو كان لا يستطيع تفسير هذه المقارنة،فانه يتعرض للقلق،إلا انه قد يؤدي ذلك لزيادة مقاومة حكم الجماعة (شعبان،١٩٩٧: ١٧٧).

٤. الدافعية:

إن بنية حاجات الفرد تحدد سلوكه مسايرة ومغايرة ولعل من ابرز هذه الحاجات الحاجة إلى القبول الاجتماعي، فعندما تكون هذه الحاجة قوية عند الفرد فانه غالبا ما يواجه ضغوط لجماعة المسايرة، أما إذا ضعفت فانه قد يواجه هذه الضغوط بنوع من المغايرة (عثمان، ١٩٨٧: ٣٨).

ويؤكد الباحث على أن هذه هي أهم العمليات النفسية التي تحدث للفرد في أثناء تحديد سلوكه الاجتماعي، سواء أكان هذا السلوك متوافقاً مع معايير المجتمع، أم مخالف لهذه المعايير، ففي كل حالة من الحالتين يكون هناك عمليات نفسية تصاحب الفرد بالدرجة التي يتحدى أو يقبل أو يغير الفرد من أفكاره.

المسايرة– المغايرة في الإسلام:

التربية الإسلامية هي الوسيلة المثلى التي على عاتقها تقوم مهمة إعادة صياغة هذا الفرد ليوافق تعاليم وروح الإسلام، ويصبح بذلك إنساناً فاضلاً اجتماعياً يقوم بمسئوليته تجاه نفسه ومجتمعه محافظاً على قيمه والتزامه بها وعاداته الإسلامية ووقوفه أمام كل تحد ثقافي بما يؤهله أن يدحره وينتصر عليه، ومن هنا كان لزاماً على كل فرد أن يدرك أهمية النشاط الذي يقوم به، ولن يدرك الفرد مسئوليته ما لم يكن هناك تربية توضح له هذه المسئوليات وتمده بالوسيلة والمنهج الذي يعمل به ويسير عليه.

(١٤٣٣/٢/٣، http://uqu.edu.sa/page/ar/163507)

ولما كان وجود الفرد في الجماعة أمرًا ضروريًّا، ولا يتم شيء من المعاني والمواقف المذكورة إلا في إطار الجماعة، رغَّب الرسول فيها وحثَّ عليها، بل وأمر بها؛ فعن ابن عمر – رضي الله عنهما– أن عمر بن الخطاب خطب بالجابية فقال: قام فينا رسول الله مقامي فيكم فقال" :استوصوا بأصحابي خيرًا، ثم الذين يلونهم، ثم الذين يلونهم، ثم يفشوا الكذب، حتى إن الرجل ليبتدئ بالشهادة قبل أن يُسألها، فمن أراد منكم بحبوحة الجنة؛ فليلزم الجماعة؛ فإن الشيطان مع الواحد، وهو من الاثنين أبعد."

وروي عن أبي هريرة قال: قال رسول "الصلاة المكتوبة إلى الصلاة التي بعدها كفارة لما بينهما ."قال" :والجمعة إلى الجمعة، والشهر إلى الشهر- يعني رمضان إلى رمضان كفارة لما بينهما ."قال: ثم قال بعد ذلك" :إلا من ثلاث- "قال: فعرفت أن ذلك الأمر حدث" -إلا من الإشراك بالله، ونكث الصفقة، وترك السنة ."قال" :أمّا نكث الصفقة: أن تبايع رجلاً ثم تخالف إليه تقاتله بسيفك، وأما ترك السنة: فالخروج من الجماعة"

وعن ابن عباس –رضي الله عنهما– قال: قال رسول ا لله"يد الله مع الجماعة".

(١٤٣٣/٢/٣، http://www.islamstory.com)

ولتربية الروح الجماعية عند المؤمنين وصفهم رسولنا الكريم بقوله " المؤمنين في تراحمهم وتوادهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر والحمى ".

كما وشبهم بالبنيان المرصوص في تفاعلهم وتناسقهم فقال " كالبنيان يشد بعضه بعضا "

وبالتالي فقد ربى رسولنا الكريم صحابته على أن يكون جنديا مرابطا ينتظر الأوامر من قائده ولا يقدم على عمل إلا باستئذانه وهذا يدل على حسن الإتباع والانتماء الذي دعا إليه إسلامنا الحنيف حتى تبقى المؤسسة قوية ومتعاونة ومتكاملة دون أن يمسها أي ضعف أو نزاع لقوله تعالى:"**ولاتنازعوا فتفشلوا وتذهب ريحكم" (الانفال: ٢٦)**

ولقد حذرنا الله تعالى من السقوط في علل أهل الأديان السابقة، وقص علينا تاريخهم للعبرة والحذر، فقال:

"ولاتكونوا من المشركين، من الذين فرقوا دينهم وكانوا شيعا. كل حزب بما لديهم فرحون " (الروم ٣١.٣٢).

واعتبر الاختلاف الذي يسبب الافتراق والتمزق ابتعادا عن أي هدي للنبوة أو انتساب لرسولها صلى الله عليه وسلم حين قال تعالى:

"**أن الذين فرقوا دينهم وكانوا شيعا لست منهم في شيء....**" **(الانعام:١٥٩).**

وبالتالي فإن التنازع والتمزق هذا فعله ، وإن مسايرةوإتباع والالتزام مع الجماعة والتزام الأنظمة والتعليمات والأوامر تؤدي بالعمل إلي النجاح والسير بطريقة صحيحة دون أي عقبات.
مع الأخذ بالرأي والمشورة وطرح الأفكار والاعتراض البناء من أجل مصلحة العمل فقد اختلف السلف الصالح رضوان الله عليهم، لكن اختلافهم في الرأي لم يكن سببا لافتراقهم، أنهم اختلفوا لكنهم لم يتفرقوا، لان وحدة القلوب كانت اكبر من أن ينال منها شيء، أنهم تخلصوا من العلل النفسية وان أصيب بعضهم بخطأ الجوارح، وكان الرجل الذي بشر الرسول صلى الله عليه وسلم الصحابة بطلعته عليهم واخبرهم انه من أهل الجنة، هو الذي استكنهوا أمره وعمله فتبين انه لاينام وفي قلبه غل على مسلم(١٤٣٣/٢/٣، http://uqu.edu.sa/page/ar/83146 .)
و الخلاف والاختلاف بالإسلام يراد به مطلق المغايرة في القول أو الرأي أو الحالة أو الهيئة أو الموقـــــــــــــــــــــــــــف. (١٤٣٣/٢/٣، http://uqu.edu.sa/page/ar/83146– http://www.shamela.ws).

والإسلام لم يدعو إلا الإتباع الأعمى وفرض الأشياء بالقوة والضغط بل دعا للتأمل وإشغال العقل فقد خص المولى تبارك وتعالى "الإنسان" بالعقل والإدراك والتمييز ، وأمر بحفظ حقه في حرية التفكير والتعبير مادام ذلك في حدود الشرع ومصلحة الجماعة ، لا يقهر على أمر ، ولا يقصر على رأي ، ولا يمنع من إبداء الرأي والاجتهاد فيه ، لأن هذا قوام:"نموه العقلي" واتساع مداركه وشحذ تفكيره ، ومبادئه الإيجابية في بناء حياته الخاصة وفلسفته ونظرته للحياة ، وتحقيق طموحاته المستقلة ، ومساهمته الفعالة في بناء حياة الجماعة وتطوير نظمها وتراثها الفكري والحضاري ، وتمكينها من بلوغ أهدافها المرجوة لخير جميع أفرادها.
ولأن في الحفاظ على حرية "الإنسان" في فكره وتعبيره ، صونا "لآدميته" المكرمة من الله تعالى، ودعما لكيانه المستقل والمتميز عن غيره ، وتنمية لشخصيته لتكون قوية متماسكة، وتعزيزا لاعتداده بذاته وثقته بنفسه، وراحة وسعادة له في حياته ، وإعطاء هذه الحياة معاني الكرامة وأسباب الهناء..

والمولى سبحانه وتعالى، وهو يضرب لعباده المثل ، وله وحده المثل الأعلى ، أقر للإنسان حريته حتى فيما يتعلق بأمور الإيمان والعقيدة والتوحيد، وهي أسمى الأمور، وحمله مسؤولية حريته في إيمانه وكفره، وهذا هو العدل التام، وأقام عليه الحجة بما أعطاه من حرية قوامها الإرادة والاختيار والعقل.(الفاضل،٢٠٠٧: ٤).

قال تعالى:(فمن شاء فليؤمن ومن شاء فليكفر إنا أعتدنا للظالمين نارا أحاط بهم سرادقها)(الكهف ،٢٩)، وقال تعالى:(لا إكراه في الدين قد تبين الرشد من الغي)(البقرة،٢٥٦).

وقال أيضا:(أفأنت تكره الناس حتى يكونوا مؤمنين)(يونس.٩٩).

ولذا فإن الإسلام هو منهج حياة يدعونا إلى النظر للأمور بإيجابية دون أي إكراه وبدون أيضا نشر الفوضى لفرض أي شيء قد يخالفنا فإتباع ذلك المنهج القويم والذي يدعو للنظام والعدل وينصف ذات الإنسان ويرفض أن يكون إمعة بل دعاه لإثبات ذاته واحترامها وتقديرها ورفض الضغط والجمود والتعصب ودعا للحوار وتبادل الآراء للوصول إلى تحقيق الأهداف بشكل إنساني دون تعدي على حريات الأفراد والجماعات.

المبحث الثاني

ضغوط العمل

لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقًا لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع، فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع ، ومرد ذلك الاختلاف أساسا إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية؛ الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراستهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجابتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل والتي يتحدد بناء عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به؛ حيث تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل المثير والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه (السعد ودرويش، ٢٠٠٨: ٧١).

يرى "بارون Baron . 1986" أن مصطلح الضغوط في مجال العمل يستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين، فالحالة الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر ويطلق على هذا مصادر الضغوط، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر والمتمثلة في الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد.

ويؤكد الباحث أن ضغوط العمل في هذه الدراسة تتحدد في استجابات الفرد للمؤثرات الخارجية وتفاعلها مع خصائص الفرد الذاتية وظروف بيئة العمل.

- **تعريف ضغوط العمل:**

الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسها العاملون في عملهم، ولذلك أطلق عليها أيضاً ضغوط الوظيفة أو الضغوط المهنية والتي غالباً ما تستخدم بالتناوب على أنها الشيء نفسه (صالح، ٢٠٠٩: ٨).

وقد عرفته (الشامان، ٢٠٠٦) بأنه الاستجابة الفسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهوداً لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثاً نمطاً من الاستجابات غير النوعية التي تحدث حالة من السرور أو الألم.

وعرفه (العميان، ٢٠٠٤: ١٦٠) بأنه عدم مواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله.

وعرفه (سيزلافي وآخرون) بأنه تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

وعرفه كيرياكو –وسوتكليف (Kyriacou and . sutcliffe . 1978) بأنها الاستجابة لزمرة انفعالات سلبية كالغضب والقلق والاكتئاب والتي يصاحبها عادة تغيرات فسيولوجية كزيادة ضربات القلب وزيادة نسبة بعض الهرمونات في الدم كرد فعل للضغوط التي يتعرض لها المعلم وكنتيجة لمتطلبات المهنة وقد يشكل ذلك تهديداً لذاته أو يجعله يشعر بالسعادة فينخفض التهديد المدرك.

وعرف (بير ونيومان) ضغط العمل بأنها حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي ويرى بعضهم أن الضغط تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد وينجم عن عوامل تنشأ من البيئة الخارجية أو المنظمة أو من الفرد، ويتضمن هذا التعريف ثلاثة مكونات لضغوط العمل وهي: مثيرات أو مسببات الضغط، والاستجابة، والتفاعل بين المثير والاستجابة (مجلة الأمن والحياة، ٢٠٠٤: ٥٨).

وعرف بأنه:استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أوسلوكي لأفراد المنظمة(Luthans, 1992p.108).

وتعرفه (العطية، ٢٠٠٣: ٣٧١) بأنه حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ولكن النتائج المرتبطة بها تدرك على أنها غير مؤكدة ومهمة.

وعرفه(عبد الباقي، ٢٠٠٠: ٢٨٣) بأنه مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

وقد عرفه (حريم، ٢٠٠٤: ٢٨٤) بأنه استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية والعمليات النفسية، والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية.

ويعرفه (الخضر، ٢٠٠٥: ٧٤) بأنه عملية يدرك الفرد من خلالها بأن هناك فرصاً هامة أو تهديداً محتملاً لا يستطيع التعامل معها بصورة فاعلة.

ويعرف "دالي" (Daly . 1979) الضغوط بأنها الحالة الناتجة عن عدم توازن بين مطالب الموقف وقدرة استجابة الفرد لهذا الموقف.

ويعرفه (جرينبرج، وبارون، ٢٠٠٥) بأنه نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية، أما الإجهاد فهو التأثير المتجمع للضغوط، والذي يتمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة.

ويعرفه (ريجيو، ١٩٩٩: ٢٩٠) بأنه على وجه العموم ليس سوى ردود الأفعال الفسيولوجية، والانفعالية، والنفسية لحوادث وأشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل، وتتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات على الاستثارة الزائدة، مثل: سرعة التنفس، وضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وتصبب العرق، ويبدو أن هذه الاستجابات الفسيولوجية تساعد الفرد على التصدي للأخطاء المحتملة، أو النجاة منها.

ضغوط العمل: كل تأثير مادي أو نفسي ومعنوي يأخذ أشكالاً تؤثر على سلوك متخذ القرار ويعوق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القرار في المنشأة (الزهراني، ٢٠٠٠: ١٠).

من خلال العرض السابق لمفهوم الضغوط يتضح للباحث انها:

١. هي نتيجة استجابات لضغوط بيئة العمل على الفرد.

٢. تعتبر كاستجابات فسيولوجية للتكيف مع الظروف الخارجية.

٣. تُحدث الضغوط استجابات في الفرد بالحزن والضيق.

٤. تعتبر الضغوط استجابة لمثير، والتفاعل بينهما.

وفي هذه الدراسة يعني الباحث بضغوط العمل بأنه: هي استجابات الفرد إلى المؤثرات الخارجية، وتفاعلها مع خصائص الفرد الذاتية، وطبيعة عمله، وفي هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المعد لذلك.

- **عناصر ضغوط العمل:**

يمكن تحديد ثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

١- **عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

٢- **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

٣- **عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة (العميان، ٢٠٠٢: ١٦١).

ويؤكد الباحث أن أي عملية للضغوط لا بد وأن تكون مثير أدى إلى استجابة وتفاعل العامل المثيرة مع الفرد ليتسبب بذلك الضغط، أي لا يمكن أن يحدث الضغط بدون توفر أي عنصر من هذه العناصر الثلاثة.

- **أسباب ضغوط العمل:**
- **هناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل ومنها:ـ**

١- أعباء العمل:

يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلال في صحة الفرد، ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات.

٢- المسؤولية عن الآخرين:

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بوجباته، ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم. وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغوط في الظهور. (ماهر، ١٩٨٨ م)، وترى الأحمدي (٢٠٠٣) أن هناك نوعين من المسئولية في المنظمات: إحداهما عن الأفراد، أما الأخرى فعن الأشياء، وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور والتي من بين عواملها (المسئولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل، كما يرى هيجان (١٩٩٨ م) أن عدم وضوح الدور بالنسبة للمسئولين عن الآخرين، والذي يمكِن الفرد من القيام بمسؤولياته على الوجه الصحيح، وعدم تقيده بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوسين والتي قد تؤدي إلى إيجاد نوع من الضغوط في بيئة العمل (السعد ودرويش، ٢٠٠٨: ٧٣-٧٥).

٣- العمل الزائد عن طاقة الفرد:

والمقصود بالعمل الزائد عن طاقة الفرد هو أن مهام وظيفته ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد ، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي ، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل ، والتوتر في العمل ، وانخفاض التقدير الذاتي ، والشعور بالتهديد والحيرة ، وارتفاع معدل الكوليسترول في الدم ، وزيادة دقات القلب ، والإصابة بحساسية الجليد، وميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين (عبد الباقي، ٢٠٠٠: ٢٨٧).

- **وهناك من يرى أن مسببات الضغط هي:**

إن استجابة الضغط تنتج عن احد المثيرات، وفيما يلي بعض مسببات الضغط الشائعة:

- التهديدات الجسدية.
- التهديدات التي تشكل خطورة على الصورة الذاتية.
- الأحداث الحياتية المهمة.
- الخلافات أو الصراعات مع الأصدقاء/الأقارب/الزملاء.
- المواعيد النهائية الصعبة.
- فقدان أحد الأشياء أو الأفراد الذين نهتم بهم (جربر، ١٩٩٩: ٥).

ويري الباحث من خلال عمله في جهاز الشرطة الفلسطينية أن هناك بعض الأفراد وخاصة اللذين يعملون بقسم التحقيق في المباحث يحققون مع كثير من القضايا الأمنية والأخلاقية، والجرائم العادية، وتزداد هذه القضايا بشكل مستمر مما تسبب ضغطاً شديداً، بالإضافة إلى مسئوليته عن بعض الأشخاص، ومسئوليته الاجتماعية كرب أسرة، حينها يشعر أن كم العمل زائد عن طاقته واحتماله ومن هنا تنشأ الضغوط لتوثر على حياته وعمله.

- **مصادر ضغوط العمل:**

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثير حتى انه يمكن القول إن أي شيء داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق ، ويعتمد هذا على إدراك الفرد لهذه الأسباب وعلى أبعاد العمل والبيئة المحيطة به ، أو بمعنى آخر فإنها تعد تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد ، فقد يعني ضغط العمل لإحدى المشرفات حالة من التوتر الناجم عن الخوف أو القلق (الشامان، ٢٠٠٦: ٦).

١- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:

تميل المنظمات كبيرة الحجم إلي الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذالك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذالك

بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادرة أو الابتكار أو الإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوط نفسية على العاملين.

٢- اختلال بيئة العمل المادية:

إن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية ، رطوبة ، إضاءة ، درجة حرارة عالية ، ضوضاء ، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات ، يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه ، ونظراً للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل (العميان، ٢٠٠٤: ١٦٣-١٦٥).

٣- الصراع بين الأدوار:

وهو يحدث عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر ، ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين العمل والأسرة ، فأحياناً قد يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة ، مثل السفر في مهمة معينة ، وهنا قد يصاحب الإبقاء على متطلبات دور معين بعض أعراض التوتر النفسي ، مثل القلق والإجهاد مما يجعل من الصعب الإبقاء بمتطلبات الدور الأخر ، مثلما تسبب المشاكل الاجتماعية إلى عدم القيام بمتطلبات العمل وعدم التركيز فيه (حسن، ٢٠٠١: ٤٠٢).

٤- العوامل المنظمية:

هنالك العديد من العوامل المنظمية التي تؤدي للضغط، فالضغط لتجنب الأخطاء، أو انجاز المهام خلال فترة زمنية محددة، أو زيادة عبء العمل، أو المتطلبات الكثيرة للرئيس، وزملاء العمل غير المريحين، هي بعض الأمثلة عن العوامل المؤدية للضغط داخل المنظمة، وقد صنفنا هذه العوامل، إلى تلك التي تتعلق بالمهمة والدور والمتطلبات بين الأفراد وتركيب المنظمة ، والقيادة المنظمية والمرحلة التي تمر بها المنظمة أثناء دورة حياتها (العطية، ٢٠٠٣: ٣٧٣).

٥- صراع الأدوار:

من أهم المصادر الشائعة للضغوط هو صراع أدوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة ، ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بطلبين متعارضين ، الإبقاء على احدهم يتعارض مع تحقيق الآخر (حسن، ٢٠٠١: ٤٠١).

٦- الضغوط الناجمة عن الهيكل الإداري:

للبنيان الإداري أهمية محورية خاصة فيما يتصل بتوليد الضغوط على متخذ القرار في المنشأة، وهي ضغوط غير عادية تسبب إزعاجا وتوتراً في العلاقات الوظيفية داخل المنشأة، وتؤثر على إنتاجها وإنتاجيتها فضلاً عن تأثيرها على قدرة متخذ القرار الإداري فيها (الخضيري، ١٩٩١: ٢٤).

٧- صراع الفرد والدور:

ويحدث هذا عندما تتصارع خاصية من خصائص وسمات الفرد (قيمة- حاجة- رغبة- مبدأ معنوي) مع الدور فمثلاً عندما يرقى الفرد إلى مركز إشرافي بينما يجد من الصعوبة تفويض السلطة، أو عندما يكلف الفرد بواجبات معينة في وظيفة لا يفضلها مثلما يكلف فرد يعمل في مجال التسويق بالقيام بعمل في العلاقات العامة (حسن، ٢٠٠١: ٤٠٢).

٨- قلة المهام المطلوبة من الفرد:

فبعض الموظفين يشكون من أن ليس لديهم عمل يقومون به، مما يشعرهم بالملل، وان رؤسائهم لا يعطونهم الثقة الكافية، ولا يشعرونهم بالمسئولية، وان العمل لا يوظف طاقاتهم ويبدو أن البطالة المقنعة مسئولة على توفير أعداد كبيرة من الموظفين لانجاز مهام محدودة يمكن أن تتحقق بعدد اقل منهم (الخضر، ٢٠٠٥: ٧٧-٧٨).

٩- غموض الدور:

ويمثل غموض الدور، عدم التأكد فيما يتعلق بماذا يعمل الفرد، متى وكيف، ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية: مسئولية الفرد، القواعد، ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغيرات التنظيمية والأمان الوظيفي، وهناك احتمالاً أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة كبيرة الحجم ويحدث الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية، يغير احد الأفراد عمله، يوجد نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا، يخفي المرؤوسون معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب لمضايقة مشرف غير مفضل بالنسبة لهم (حسن، ٢٠٠١: ٤٠٣).

١٠- نمط الشخصية:

تشير البحوث إلى أن بعض الأفراد يتصفون بمجموعة من الصفات التي تميزهم عن غيرهم من الأفراد بكونهم لديهم دافع للانجاز عال، ورغبة عالية في التنافس، ويشعرون بإلحاح الوقت، ورغبة في ذكر إنجازاتهم كما أنهم عدوانيون، سريعو الغضب، ويتسمون بالسرعة وقلة الصبر، ويقبلون على الأعمال التي تتسم بمسئولية أكبر ومجازفة أعلى، وسميت هذه السمات بنمط الشخصية، أما النمط الآخر فلديهم قدر منخفض من هذه السمات، وتشير البحوث إلى أن الأفراد الذين يتسمون بنمط الشخصية أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب، ويبدو أن متغير العدوانية وسرعة الغضب يسهمان أكثر من المتغيرات الأخرى بالإصابة بأمراض القلب (الخضر، ٢٠٠٥: ٨٠)

١١- مشكلة العلاقة مع الآخرين:

كالتعامل مع نوعيات صعبة من الجمهور، وكذلك العمل مع رئيس كثير النقد، ولا يراعي الجوانب الإنسانية ولا يقدر مجهودات الفرد، وأحيانا يكون زملاء العمل لا يقدمون الدعم الاجتماعية لزملائهم الآخرين، ويثيرون مشكلات عدة تولد نوعا من التوتر في العلاقات (الخضر، ٢٠٠٥: ٨١).

١٢- المساندة الاجتماعية:

يصنف ماسلو الحاجة الاجتماعية ضمن الحاجات الأساسية للإنسان وعليه يعد عدم المساندة الاجتماعية مصدراً من مصادر ضغوط العمل، لذا فإن تقديم الدعم والمساندة الاجتماعية داخل أي مؤسسة ومنها المدرسة، يساهم مساهمة مباشرة في مساعدة العاملين على أداء دورهم بفاعلية أكبر، كذلك المؤسسات تستطيع تحقيق الصحة النفسية للعمال من خلال خلق جو صالح للعمل يتصف بالروح المعنوية العالية، وذلك بتنظيم عمليات التوجيه الجماعي للعمال، ومعالجة المشكلات الجماعية أولاً بأول (شبير، ٢٠٠٩: ٦١).

١٣- ضعف السيطرة على العمل:

أي أن الموظف ليس لديه الحرية والاستقلالية الكافيتين لاتخاذ قرارات بشأن عمله واحد متى وأين وكيف يؤدي العمل، أساتذة الجامعة لديهم استقلالية اكبر في تحديد ما هي المادة إلي يدرسونها ضمن اختصاصهم، واختيار وقت ومكان المحاضرة، أما العامل على خط الإنتاج فمقيد بشكل دقيق بشكل تفاصيل عمله (الخضر، ٢٠٠٥: ٨١).

١٤- تقييم الأداء:

إن تقويم الأداء يعتبر في كثير من الأحيان مصدراً من مصادر ضغوط العمل لدى المديرين والموظفين بما يتطلبه من استرجاع للمعلومات بخصوص الموظفين الذين يشرفون عليهن والوقائهم المتعلقة بسلوكهم وأدائهم طوال العام، والمديرين يجدون أنفسهم غير قادرين على التحرر من تأثير العلاقات الشخصية مع هؤلاء الموظفين أو من ضغوط وتوجيهات الإدارة العليا (شبير، ٢٠٠٩: ٦٢).

١٥- الاتصال:

يعد شكل الاتصال وآلياته داخل المؤسسات احد أسباب ضغوط العمل، حيث أن الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً في تخفيف الضغوط

في بيئات العمل، وإن قلة الثقة المتبادلة بين المدير ومرؤوسيه تؤثر سلباً على كفاءة الاتصال بينهما والتي تؤدي بدورها إلى خلق جو من التوتر بين الطرفين (شبير، ٢٠٠٩: ٦٢).

ويتضح للباحث أن هذه هي أهم مصادر ضغوط العمل، لكن تم تجاهل نوعية العمل، فنوعية العمل من العوامل المسببة للضغوط والمؤثرة في تكوين الضغوط وكذلك كم العمل وزيادته.

- **استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:**

١- معرفة شخصية الأفراد والوقوف على مدى قدرتهم على تحمل الضغوط والاستجابة لها والتخلص من أثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين، وتحقيق المساندة الاجتماعية وإقامة علاقات جيدة وتشجيع الزمالة والعمل على توفير بيئته هادئة.

٢- أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وان تكون تلك الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

٣- تطوير نظم الاختيار والتعيين وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب، وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (مثل اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح، وبرامج الشكاوي) والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة (العميان، ٢٠٠٤: ١٦٩-١٧٠).

ويؤكد الباحث أنه بالرغم من اتخاذ كافة التدابير التي من شأنها التخفيف ضغوط العمل، إلا أن زيادة عبء العمل والتوترات النفسية للفرد، واختلاف الخصائص الشخصية والقدرة على تحمل مثل هذه الظروف والمواقف، تؤدي في نهاية الأمر إلى ضغوط شديدة في العمل.

- **أبعاد ضغوط العمل:**

١. **البعد الاجتماعي (العلاقات الاجتماعية):** هي كل اتصال للإنسان بغيره، وهو يقوم

بنشاطه اليومي، كعلاقة الجوار والتعليم والوظيفة وعلاقات البيع والشراء، والعلاقات الثقافية والفنية والرياضية وغيرها، وتتعدد بتعدد النشاط الإنساني واتساعه الذي يشمل كافة مناحي النشاطات السياسية والاقتصادية والثقافية، وهي علاقات ثانوية في الرواية إلا إذا تحولت إحداها إلى علاقة أساسية، كتحول علاقة الجوار أو العلاقة الوظيفية إلى صداقة أو حب أو زواج.

http://www.khammar-abdellah.art.dz/lire/livres/Les%20Rapports%20Sociaux.htm

٢. **البعد الأسري (العلاقات الأسرية):** هي تلك العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة (الأب – الأم – الأبناء) على نحو يحقق التوازن داخل الأسرة (عبد الحميد، ١٩٨٥: ٣٢).

٣. **البعد القيمي (منظومة القيم):** هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد يتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، تسهم في إكسابها للأفراد جميع المؤسسات، وتتحول بعد تشبع الفرد بها إلى سلوك ظاهر ملموس عند مواجهة موقف ما على أن يكون اكتساب تلك القيم وفق ضوابط الشريعة الإسلامية (بالعبيد، ٢٠٠٧: ٨).

ويؤكد الباحث على أن أبعاد ضغوط العمل تؤثر على المحيطين بالفرد من أصدقائه وجيرانه وعلاقاته الاجتماعية التي تتأثر بتلك الضغوط، كما ستتأثر العلاقات الأسرية لانشغاله المستمر عن البيت والأولاد وعن مراعاة شئونهم، خاصة وأن الباحث يعمل في جهاز الشرطة الفلسطينية بالمباحث العامة، التي تتولي التحقيق في الكثير من الجرائم، ومنها ما هو أمني أو أخلاقي، ونتيجة سماعه ملابسات الحوادث والأسباب المؤدية إليها، وبحسه الأمني يصبح يشك في كل تصرف مريب حوله، والمشكلة تكمن أنه مع زيادة عبء العمل والضغوط ينتقل هذا الشك إلى كل ما يشاهده، حتى يصل الشك أحياناً في أهل بيته، أو في أصدقائه، أو جيرانه، وهنا تكمن المشكلة

- **آثار لضغوط العمل:**

من الطبيعي أن ضغوط العمل لها مجموعة من التأثيرات بعضها سلبي والبعض الآخر إيجابي وفيما يلي عرض هذه الآثار:-

أولاً/ الآثار الإيجابية:

أن العديد من المنظمات أن لم يكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوباً فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب بها، ومن تلك الآثار الايجابية ما يلي:

١- تحفز على العمل.
٢- تجعل الفرد يفكر في العمل.
٣- يزداد تركيز الفرد على العمل.
٤- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
٥- التركيز على نتائج العمل.
٦- النوم بشكل مريح.

٧- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
٨- الشعور بالمتعة.
٩- الشعور بالإنجاز.
١٠- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
١١- النظر للمستقبل بتفاؤل.
١٢- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (العميان، ٢٠٠٢: ١٦٥-١٦٦).

ثانياً/ الآثار السلبية:

١) آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل بما يلي:

١- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها).
٢- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
٣- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
٤- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
٥- عدم الرضا الوظيفي.
٦- الغياب والتأخر عن العمل.
٧- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
٨- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
٩- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
١٠- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
١١- التسرب الوظيفي.
١٢- الشعور بالفشل (شبير،٢٠٠٩:٧٢).

٢) آثار سلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن، فقدان الشهية، التغير في عادات

النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المتبعة في المنظمة (العميان، ٢٠٠٤: ١٦٦).

٣) الشعور بالنقص أو عدم الكفاية:

تنتج الضغوط من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها والمكافأة التي كان يتوقع حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أدائه وما حققه، من خلال مقارنته بالاخرن، ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط يأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد بمطالبته بتصحيح وضعه بطريقة، أو بأخرى مثل ترك العمل أو تقديم تظلم (حسن، ٢٠٠١: ٤٠٦).

٤) ضغوط نفسية:

يؤثر الضغط سلبياً من خلال الحالات النفسية للعاملين، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب، والقلق، والتعب المزمن، وربما يسبب ضغط العمل الإدمان على الكحول، والعقاقير المختلفة، ويؤثر في معدلات الحوادث في بيئة العمل (ريجيو، ١٩٩٩: ٢٩٩).

٥) آثار اجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى كثير من الآثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب في العمل، ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة (شبير، ٢٠٠٩: ٧١).

ومن هنا يتبين أن الآثار السلبية لضغوط العمل أكثر بكثير من الآثار الايجابية، فقليل من ملح الطعام يكفي لكي يكون مقبولاً ولكن زيادته تؤدي إلي عدم قبول الطعام، وكذلك آثار الضغوط فالقليل منها محفز للإبداع والعمل، ولكن كثرتها تؤدي إلى ضعف إنتاج العمل، وسوء العلاقات مع الزملاء، وانشغال الفرد عن أسرته وأصدقائه، وسوء علاقته بهما، والشك المستمر في كل ما يرى ويسمع.

- **العناصر التي لها ارتباط بالفرد كمصدر للضغوط:**

– **البيئة:** إن البيئة الخارجية للفرد قد تكون مصدراً للضغط بما قد يحدث فيها من تغيرات اجتماعية وسياسية وقانونية واقتصادية.

– **الأسرة:** قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاته امن الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والمرض.

– **الأحداث الشخصية:** يتعرض الفرد من حين لآخر إلي أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة، و ضغط النفس، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلي العمل.

- **تأثير شخصية الفرد:** وجدت بعض الأبحاث إن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباع ها تتميز بالرغبة في العمل الدءوب و التسابق مع الزمن وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي.

- **عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:** تميل المنظمات كبيرة الحجم إلي الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذالك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذالك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادرة أو الابتكار أو الإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوط نفسية على العاملين.

- **مشاكل الخضوع للسلطة:** تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج عن السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا يؤدي إلي الشعور بالتوتر لدي البعض.

- **اختلال العلاقات الشخصية:** تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دوراً هاماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تنتج عنها إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصداقة وغيره ا، أما إذا أسيئ استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك س تتصف بسمات العداء والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلي الحد الذي يؤدي إلي انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب (أبو العلا، ٢٠٠٩: ١٤-١٥).

يتضح مما سبق أن هذه هي أهم العناصر التي لها ارتباط بالضغوط ولكن تم تجاهل الأصدقاء والجيران، وأيضا الوضع السياسي والأمني الذي يعتبر من أهم مصادر الضغوط، التي تؤثر وتتأثر بها.

- **طرق علاج ضغوط العمل:**

أولاً/ من جانب الفرد:

هناك عدة طرق يلجأ فيها الفرد إلى جهة خارجية لتساعده في معالجة ما يعانيه من الشعور بضغوط العمل، وهناك طرق أخرى يقوم فيها الفرد بنفسه بمعالجة الضغوط التي يعاني منها في بيئة العمل، ويمكن تلخيص هذه الطرق بمزاياها وعيوبها في (عبد الباقي، ٢٠٠٠: ٣٠١):

١- **الفكاهة:** حيث تشير بعض الدراسات والأبحاث إلى أن الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.

٢- **شبكة العلاقات:** وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق عرى الصداقة، والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل، بما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية له.

ثانياً/ من جانب المنظمة:

١- **تحسين المواءمة المهنية:** كثيرا ما يظهر ضغط العمل لان الأفراد يقومون بأعمال يكرهونها أو وظائف لا يصلحون لها، فربما يكون عدم مواءمة الفرد، من ناحية ميوله ومهارات لما تتطلبه المهنة، مصدر ضغط كبير، لذلك تستطيع المؤسسة تفادي جزء كبير من الضغط للعاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار، والانتقاء، والتعيين.

٢- **تحسين برامج تدرب العاملين وتوجيههم:** ربما يكون العاملون الجدد أكثر الفئات شعوراً بالضغط، ورغبتهم في ترك انطباع ايجابي لدى رؤسائهم الجدد عن طريق إظهار جديتهم وكفاءتهم، وربما يكون عدم الانسجام بين توقعات المشرفين، ونتائج العاملين الجدد مصدر ضغط شديد لهؤلاء العمال الجدد.

٣- **تحسين الاتصال داخل المؤسسة وتطويره:** ينتج كثير من الضغط في بيئة العمل عن وجود صعوبات في الاتصال بين الفرد ورئيسه، أو بينه وبين زملائه، وكلما كانت العلاقات المتبادلة، وأساليب الاتصال بين العاملين أفضل، كانت معدلات الضغط ادني، وذلك لان كثير من الضغط يتسبب عن سوء الفهم (ريجيو، ١٩٩٩: ٣٠٥-٣٠٧).

يتبين أن هذه الطرق الناجحة في مواجهة الضغوط ولكن تم تجاهل عنصر العقيدة الإسلامية، العنصر الروحي، فعند ارتباط أي عمل بالله يشعر الإنسان بالراحة والطمأنينة مهما كان التعب لأنه أمتثل لأمر الله سبحانه وتعالى.

- **وهناك من يرى أن علاج الضغوط يتم كالتالي:**

١- **المساندة الاجتماعية:** أن بناء الفرد علاقات ايجابية مع زملائه ورؤسائه في العمل ستنعكس ايجابياً على نفسيته، حيث يكونون سنداً له عند حاجته إليهم، إما بمساعدته في حمل جزء من عمله إذا اقتضت الضرورة، أو إرشاده في كيفية أداء عمله، أو تقديم الدعم المعنوي والتشجيع اللازم (الخضر، ٢٠٠٥: ٨٧).

٢- **التدريب:** والهدف هنا أن يكتسب الفرد من خلال الدورات التدريبية أساليب إدارة الضغوط ومن ذلك إدارة الوقت وتحديد الأولويات، كما أن بعضها موجه لإكساب الفرد مهارات لازمة

لعملـه، بـدونها لـن يـستطيع الفرد انجـاز عملـه بـصورة فعالـة، كالتـدريب علـى اسـتخدام الكمبيـوتر والبرامج اللازمة للوظيفة (هيجان،١٩٩٨:٢٢٨)

٣- **رفع مستوى الأمن والسلامة:** من المهم أن يشعر الفرد بأن منظمته تهتم بصحته وسلامته، لـذا مـن الـضروري أن يكـون بيئـة العمـل خاليـة مـن المـواد الـضارة، وذات مـستويات مقبولـة مـن الحرارة والرطوبة والضوضاء والإنارة (الخضر، ٢٠٠٥: ٨٩).

٤- **إعـادة تـصميم العمـل:** بإمكـان المنظمـة المساهمة فـي خفض الـضغوط التـي يتعـرض لهـا أفرادها من خلال تصميم الوظائف بحيث تمنع مشكلات غموض الدور، وصراع الدور، وزيادة أو خفض أعباء العمل، واستخدام تكنولوجيا حديثة تسهل من سرعة العمل (الخضر، ٢٠٠٥: ٨٩).

يتضح مـن خـلال الفقرة الـسابقة أن عمليـة عـلاج الـضغوط عمليـة خاصـة بـالفرد وبيئـة العمل ولذلك تم وضـع الخطـة العلاجية في ضـوء ذلك، وتم تجاهل المسببات للضغوط فـي هذه الخطة العلاجية.

- **عناصر البيئة المادية وآثارها على العاملين:**

١- **الإضاءة:** الإضاءة ليست مسألة هندسية فقط بل هي عنصر من عناصر البيئة ينطوي على مضامين ومعان هامة، فالإضاءة الجيدة مفهوم يتأثر بنوع العمل وقدرات الإنسان وأحواله النفسية لاسيما إذا علمنا أن الكثير من العاملين مصابون بعيون في الإبصار يهملونها ولا يفطنون إليها.

٢- **الـضوضاء:** سـواء كانـت المتقطعـة أو المـستمرة فهـي عامـل يعيـق الإنتـاج ويـسبب الـشعور بالضيق والتوتر النفسي، وقد تؤدي إلـى فقدان العامل لسمعه، وذلك ابتكروا الحجرات المضادة للصوت.

٣- **التهويـة والحـرارة:** لقد دلت التجارب العلمية والمصنعية أن الظروف المثلى لكل من العمل الجسمي والعمل العقلـي هـي ٢٠ درجـة مئويـة مـع درجـة رطوبـة ٥٠، وإن ارتفـاع درجتـي الحـرارة والرطوبـة إلـى حد كبيـر يقلـل مـن القـدرة علـى بـذل المجهـود الجـسمي (علـي والـدليمي، ٢٠٠٩: ١٦٠-١٦١).

يتبين أن هذه بعض العناصر المادية التي تؤثر في العمل، وتم تجاهل طبيعة المكان ومساحة المباني، ونوعية المباني، وطبيعة الإمكانيات المادية، كالآلات والأثاث داخل المبني.

- **مؤشرات ضغوط العمل:**

١- **ضغوط مباشرة:**

- التأخر في الحضور للعمل.

- الغياب وعدم المواظبة.
- الإهمال.
- ارتكاب أخطاء في العمل.
- اتخاذ قرارات غير سليمة.
- الاكتئاب.
- عدم التعاون مع الآخرين.
- مقاومة التغيير.
- علاقات عدائية وسيئة مع الآخرين.
- تبرير الأخطاء واتخاذ مواقف دفاعية غير عقلانية (القريوتي، ٢٠٠٠: ٢٧٤-٢٧٥).
- الإضرابات والتوقفات.
- ارتفاع معدل دوران العمل.
- إنتاجية العمل أقل كماً وكيفاً.
- معدل الشكاوي مرتفع.
- نسبة الحوادث مرتفعة.
- الأعطال في الآلات كثيرة.
- سوء استخدام المواد.
- ضياع الوقت (شبير، ٢٠٠٩: ٧٣).

٢- ضغوط غير المباشرة:

- انخفاض الروح المعنوية.
- سوء الاتصالات (غموض الدور، بطء الاتصال، تشويه المعلومات).
- اتخاذ قرارات خاطئة.
- سوء العلاقات في العمل.
- تكلفة الفرصة البديلة (شبير، ٢٠٠٩: ٧٤).

ويتبين أن هذه هي المؤشرات الدالة على أن الفرد يعاني من ضغط في العمل وأن هذه المؤشرات تسبب عدم انتماء للفرد داخل المؤسسة، كما تتسبب له بكثرة المشاكل مع الزملاء وعدم الانصياع لأوامر الرؤساء.

- **الضغوط المرتبطة بالقرارات الوظيفية:**

يتوقف اتخاذ الفرد لمثل هذه القرارات على وجود بدائل متاحة وعلى المعلومات المتوافرة عن كل بديل وعن مدى المخاطرة التي ينطوي عليها كل بديل، فكل بديل له خصائص ايجابية

وسلبية، ويشعر الفرد بالضغوط عندما يكون عليه الاختيار بين احد هذه البدائل، وكثير من الأفراد يتخذون قرارات وظيفية من خلال الأخذ في الاعتبار للبدائل المتاحة في وقتها، كما أنهم يفكرون في البدائل الأخرى التي قد تظهر أمامهم أيضا فهم يتأثرون إلى درجة كبيرة بالتزامهم بقرار معين، وبرأي الآخرين فيهم، وهنا يشعر هؤلاء الأفراد بالضغط الشديد إلى أن يتم اتخاذهم القرار (حسن، ٢٠٠١: ٤٠٨).

والباحث من خلال عمله في جهاز الشرطة بدائرة المباحث العامة، يؤكد أن التضارب في القرارات وكثرتها تؤثر على سير العمل وتسبب الكثير من الضغوط وخاصة ونحن نتكلم عن أجهزة جديدة بقوانين جديدة ومتغيرة.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

١ .دراسات تناولت المسايرة – المغايرة.

٢ .دراسات تناولت ضغوط العمل.

٣ .تعقيب عام على الدراسات السابقة.

الفصل الثالث

دراسات سابقة

قام الباحث بتقسيم الدراسات السابقة التي حصل عليها ضمن٣ محاور وذلك نتيجة قلة الدراسات التي تناولت المسايرة – المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة على حسب علمه وقدرته، والمحاور هي:

- دراسات تناولت المسايرة – المغايرة.
- دراسات تناولت ضغوط العمل.

المحور الأول: دراسات تناولت المسايرة – المغايرة.

دراسة الليل (٢٠٠٣):

بعنوان: " **العلاقة بين الاتجاه نحو تعاطي المخدرات والمسايرة وارتباطهما ببعض المتغيرات لدى طلاب وطالبات الجامعة** ".

تهدف الدراسة إلى التحقق من وجود علاقة بين الاتجاه نحو تعاطي المخدرات وسلوك المسايرة والفرق فيهما لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى وفق المتغيرات الآتية: الجنس، والسكن في المدينة والقرية، والاختلاف في المستوى الدراسي والاقتصادي.

وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٢٠٠ (١٠٦طلاب، ٩٤ طالبة)، وقد استخدم كل من مقياس الاتجاه نحو تعاطي المخدرات، ومقياس المسايرة والمغايرة من إعداد سعيد بن مانع (١٩٩٢)، كما تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام اختبار (ت)، وتحليل التباين الأحادي، ومعامل الارتباط (بيرسون)، وذلك للتحقق من الفروق بين المتوسطات ودرجات الارتباط.

أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الاتجاه نحو تعاطي المخدرات وسلوك المسايرة، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين نفس المتغيرين وفق متغيرات موضوع الدراسة، ما عدا وجود فروق ذي دلالة إحصائية بين الطلاب والطالبات في سلوك المسايرة، ووجود فرق دال إحصائياً في الاتجاه نحو تعاطي المخدرات بين المقيمين في المدينة والمقيمين في القرية من الطلبة والطالبات لصالح المقيمين في القرية، إذا كان هذا الاتجاه أكثر إيجاباً لديهم، كذلك أظهرت الدراسة وجود فرق دال إحصائيا في الاتجاه نحو تعاطي المخدرات وفق اختلاف المستوى الدراسي لعينة الدراسة لصالح المجموعة التي تدرس في المستوى الثاني.

دراسة زكي (٢٠٠٠):

بعنوان: " دراسة لبعض المشكلات السلوكية لدى أطفال مرحلة ما قبل المدرسة الابتدائية بمدنية المنيا في ضوء متغيرات الحكم الخلقي، المسايرة / المغايرة، التروي / الاندفاع ".

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين كل من المشكلات السلوكية الثلاث من موضع الدراسة وهي: العدوانية، الكذب، الخوف، وكل من المتغيرات: الحكم الخلقي، المسايرة / المغايرة، التروي / الاندفاع، حيث استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وشملت العينة (١٠٠) طفل في مرحلة ما قبل المدرسة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. عدم وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين العدوانية و الحكم الخلقي.
٢. وجود ارتباط سالب دال إحصائيا بين العدوانية و المسايرة لدى الأطفال
٣. عدم وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين العدوانية و التروي/ الاندفاع.
٤. وجود ارتباط سالب دال إحصائيا بين الكذب و الحكم الخلقي.
٥. هناك ارتباطا سالبا دالا إحصائيا بين الكذب و المسايرة فكالما زادت مسايرة الطفل قل كذبه.

المحور الثاني: دراسات تناولت ضغوط العمل.

دراسة بنات (٢٠٠٩):

بعنوان: " ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة ".

هدفت الدراسة التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، حيث بلغت عينة الدراسة ٢٥٠ موظف وموظفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يتعرض الموظفين لضغوط عمل داخلية ناتجة عن (مجالات النمو والتقدم المهني، الامان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الاداء، الهيكل التنظيمي).
- كما يتعرض الموظفين لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية).
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل الداخلية والاداء لمجالات الأمان الوظيفي، وتقييم الأداء، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات.
- وجود علاقة ذات دلالة احصائية لضغوط العمل الخارجية والأداء لمجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مع الضغوط الاجتماعية.

دراسة السقا (٢٠٠٩):

بعنوان: " أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على ابرز ضغوط العمل التي تواجهها القيادة الإدارية في المصارف العاملة في قطاع غزة، و إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل والآثار المتوقعة لها على عملية اتخاذ القرارات لدى القيادة الإدارية، وكذلك الى معرفة العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري) وكل من مصادر ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من فئة متخذي القرارات في المصارف العاملة في قطاع غزة والبالغ عددهم ١٦٦ فردا، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية مكونة من ١١٦ فرد.

وقد توصلت الدراسة إلى أهم النتائج التالية:

– أن مستوى ضغط العمل لدى أفراد العينة يعد مقبول حيث احتل مجال المسئولية تجاه الآخرين المركز الأول.

– أظهرت النتائج وجود مؤشرات بمستوى مقبول لضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات .كما بينت أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى ضغط العمل تعزى إلى (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري)، باستثناء متغير عدد أفراد الأسرة والمسمى الوظيفي.

– توجد فروق لبعض مجالات ضغوط العمل .كما بينت انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين عن مستوى عملية اتخاذ القرارات تعزى إلى (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، العمر، الراتب الشهري).

دراسة شبير (٢٠٠٩):

بعنوان: "ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها".

هدفت الدراسة التعرف على درجة ضغوط العمل، التي تواجه مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة من وجهة نظرهم، ومعرفة الاختلافات في درجة تقديرات عينة الدراسة من المدراء، لدرجة ضغوط العمل التي تواجههم.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من جميع أفراد مجتمع الدراسة البالغ عددهم ٣٧٤ مدير ومديرة من المديريات التعليمية الستة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– يتعرض مديرو المدارس الحكومية بمحافظات غزة لمستوى متوسط من ضغوط العمل حيث بلغت نسبته ٥٣.٨١%.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في المجال الثاني والثالث والرابع والخامس، والدرجة الكلية.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في المجال الأول، والفروق كانت لصالح الإناث.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العملي في المجال الأول والثاني والثالث والخامس، والدرجة الكلية.

–توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العملي في البعد الرابع، لصالح فئة حملة الماجستير فأعلى.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة في البعد الثالث والرابع.

دراسة العمري (٢٠٠٨):

بعنوان: " ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية ".

هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض الحكومية.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اختيرت عينة عشوائية بلغت ٤٧٢ معلما، واشتملت الاستبانة على ثلاثة أجزاء: (١) مقياس ضغوط العمل، (٢) المتغيرات الوظيفية للمعلمين (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي)، (٣) لمتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، مدة الخدمة)، و تم استخدام الانحدار المتعدد لتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

–وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية (العمر، الراتب الشهري، ومدة الخدمة) وضغوط العمل.

– وجود علاقة إيجابية بين المتغيرات الوظيفة (عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي) وضغوط العمل عند المعلمين.

–تبين أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيرا على ضغوط العمل من المتغيرات الديموغرافية.

دراسة الطحانية، وآخرون (٢٠٠٨):

بعنوان: " ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الأعضاء العاملين في الاتحادات الرياضية في الأردن ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل لدى الأعضاء العاملين في الاتحادات الرياضية في الأردن، والتعرف على الأساليب التي يستخدمونها لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام استبانة مكونة من ثلاثة أجزاء بعد إيجاد معاملات الصدق والثبات لها لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (١٠٦) عضواً، وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي spss، حيث تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية، والتكرارات، ومعاملات الارتباط.

وقد أظهرت النتائج ما يلي:

– أن مستوى ضغوط العمل كان متوسطاً بشكل عام، وأن أكثر المصادر المسببة لضغوط العمل بحسب ترتيبها التنازلي كانت عدم المشاركة في صنع القرار، العبء الوظيفي، غموض الدور، قلة فرص التطور الوظيفي، بيئة العمل المادية.

– بينت النتائج أن الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي، وتعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الطارئة في العمل، ومناقشة المشكلات مع الزملاء في العمل، كانت أهم الأساليب المستخدمة من قبل العاملين في الاتحادات الرياضية لمواجهة ضغوط العمل.

وأوصت الدراسة بما يلي:

- ضرورة إشراك العاملين في اتخاذ القرارات.
- إفساح المجال أمام العاملين للحصول على فرص للتقديم والرقي الوظيفي.

دراسة السعد ودرويش (٢٠٠٨):

بعنوان: " **أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية دراسة استكشافية** ".

هدفت الدراسة التعرف على أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية، وتأثيرها على أدائهم أو قراراتهم بترك العمل؛ وعملت الدراسة على تحقيق ذلك من خلال صياغة واختبار مجموعة من الفروض.

واستخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي النظري بهدف الوصول إلى إطار نظري شامل لموضوع الدراسة، من خلال مراجعة الأدبيات ذات العلاقة. كما تم استخدام منهاج وصفي تحليلي في الجانب الميداني بغرض الوصول إلى التعميمات المناسبة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

– وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء المراجع، وكذلك بين ضغوط العمل وتسرب المراجعين من المهنة.

–كشفت نتائج الدراسة أن تقدم المراجع في العمر، والخبرة، والمركز الوظيفي يتصاحب بشعور أقل بضغوط العمل. وعلى العكس من ذلك بالنسبة للمراجعين الأقل سنًا وخبرةً ومركزا وظيفيا؛ حيث تؤثر ضغوط العمل على أدائهم وعلى تسربهم من المهنة.

دراسة حيدري (٢٠٠٦):

بعنوان: " **أساليب إدارة الوقت لدى مدراء المدارس الابتدائية الحكومية بمملكة البحرين وعلاقتها بضغوط العمل الإداري المدرسي** ".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى ممارسة مديري المدارس الابتدائية الحكومية بمملكة البحرين لأساليب إدارة الوقت، وعلاقتها بضغوط العمل الإداري المدرسي، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغت عينة الدراسة عدد ١١٥ من مدير ومديرة، صممت لهم استبانتين لإجراء هذه الدراسة.

وقد أسفرت الدراسة عن نتائج أهمها:

١. إن مديري المدارس الابتدائية الحكومية بمملكة البحرين يمارسون أساليب إدارة الوقت بدرجة مرتفعة.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات عينة المديرين في المدارس الابتدائية الحكومية بمملكة البحرين، فيما يتعلق بدرجة ممارستهم لأساليب إدارة الوقت تعزى إلى متغيرات (الجنس وحضور دورة تدريبية في إدارة الوقت وسنوات الخبرة).

٣. إن مستوى ضغوط العمل الإداري المدرسي لدى مديري المدارس الابتدائية الحكومية بمملكة البحرين تتراوح بين متوسطة ومنخفضة.

وفي ضوء نتائج الدراسة خرجت الباحثة بعدد من التوصيات كان من أهمها العمل على تعديل المهام الفنية والإدارية لمديري المدارس في اللائحة التنظيمية.

دراسة غنام (٢٠٠٤):

بعنوان: " ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية ".

هدف الدراسة: هدفت الدراسة إلى تحديد اهم مصادر ضغوط العمل التي يعاني منها المراقبون الجويون بالمطارات الدولية في المملكة العربية السعودية، وعلاقتها بخصائصهم الشخصية والوظيفية، كما هدفت إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى المراقبين الجويين محل الدراسة من خلال الاعراض الجسمية والنفسية والسلوكية.

منهج الدراسة وأدواته: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعد مناسباً لاغراض الدراسة، كما استخدم استخدم البحث المكتبي لمراجعة أدبيات الدراسة، وتحديد الاطار النظري والدراسات السابقة، فيما استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي غطت مجتمع الدراسة بالكامل والذي بلغ حجمه ٢١٢ مفردة.

نتائج الدراسة: ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجد أن هناك أبعاد ثمانية لمصادر ضغوط العمل مثل ضعف الإمكانات المساندة، وعب العمل، والعبء النفسي، وضعف الدعم الاجتماعي، وغيرها.
- يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر ضغوط العمل تعزى للخصائص الشخصية والمهنية لدى المراقبين الجويين محل الدراسة.

- وجود تهديد لسلامة الحركة الجوية من حيث ارتفاع نسبة حالات التعارض الجوي بين الطائرات، ووجود علاقة عالية بين مستوى ضغوط العمل وحالات التعارض الجوي التي تهدد سلامة الحركة الجوية.

- هناك مستويات عالية من ضغوط العمل لدى المراقبين الجويين محل الدراسة حيث يوضح المؤثر العام للضغوط أن متوسط الدرجة (١.٨٠) وبانحراف معياري قدره (٠.٤٢).

دراسة جودة (٢٠٠٣):

بعنوان: " مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية، كما هدفت إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مهنة التمريض، الحالة الاجتماعية، مكان السكن، نوع المستشفى، مكان المستشفى، نوع القسم الذي يعمل به الممرض أو الممرضة)، ولتحقيق هذه الأهداف اختيرت عينة الدراسة من الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية بشكل عشوائي، وتكونت من (٢٧٦) ممرضاً وممرضة.

واستخدم الباحث استبانة قام بتطويرها من خلال الإطار النظري والدراسات السابقة، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة بعرضها على لجنة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص، وتأكد الباحث من ثباتها باستخدام معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي حيث وصل معامل ثبات الاستبانة الكلي (٠.٩٠).

وقد أظهرت الدراسة النتائج الآتية:

- أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية كانت متوسطة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات في مستشفيات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغيرات سنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية، ومكان السكن، ونوع المستشفى، ومكان المستشفى، ونوع القسم.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات في مستشفيات شمال الضفة الغربية تعزى لمتغيرات الجنس، والمؤهل العملي.

دراسة زهران (٢٠٠٢):

بعنوان: " الضغوط النفسية على قائدي الطائرات السعوديين بالخطوط الجوية العربية السعودية وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي بمحافظة جدة ".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أكثر الضغوط النفسية شيوعاً والتي تواجه قائدي الطائرات في الخطوط السعودية، كما هدفت إلى التعرف على الفروق الدالة إحصائياً تبعا لمتغيرات (السن، سنوات الخبرة، المؤهل الدراسي، المؤسسة التي يعمل فيها قائدي الرحلات، ونوع العمل في الخطوط السعودية، كذلك هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق الأسري لقائدي الطائرات في الخطوط السعودية.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث اشتملت عينة الدراسة على (١٤٠) من الطيارين السعوديين العاملين بالخطوط السعودية من أصل (٣١٠) وزعت عليهم أداة الدراسة المتمثلة في اختبار التوافق الشخصي الاجتماعي المكونة من (٧٦) عبارة، ومقياس البيئة الوظيفية المكونة من (٦٠) عبارة.

وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا تود فروق دالة إحصائية بين الضغوط النفسية والتوافق الأسري بين قائدي الطائرات السعوديين العاملين لدى الخطوط الجوية العربية السعودية.

- لا توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية للطيارين السعوديين العاملين لدى الخطوط السعودية تبعاً لسنوات الخبرة.

- توجد فروق دالة إحصائياً في الضغوط النفسية بين قائدي الطائرات السعوديين العاملين لدى الخطوط الجوية العربية السعودية المتزوجين وغير المتزوجين في غير صالح غير المتزوجين منهم.

وفي نهاية الدراسة أوصى الباحث بما يلي:

- توفير مناخ العمل المناسب للطيارين.
- البحث في الظروف الاجتماعية والأسرية للطيار.
- حث الطيارين على التمسك بالعبادة الدائمة وذكر الله وتلاوة القرآن الكريم.

دراسة ياركندي (٢٠٠٢):

بعنوان: " ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة ".

هدفت الدراسة محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين تلك المتغيرات الهامة التي لها دور كبير ومؤثر في العملية التربوية والتعليمية وهي: ضغوط العمل، والقيادة التربوية، ووجهة

الضبط لدى مديرات المدارس، حيث يعتبر مدير المدرسة من عناصر الإدارة الفعالة، فهو الذي يقود الأفراد الذين يقومون بتنفيذ الخطة حسب الأهداف المنشودة، وفي ضوء المرحلة المحددة لها، كما أن عليه أن يرشدهم ويوجههم ، وهذا يتطلب أن يكون قائداً تربويًّا يؤثر في كل جوانب العملية الإدارية، مما يجعل الإدارة أكثر ديناميكية وفعالية، كما يتطلب ألا يعاني من زيادة الضغوط وعدم القدرة على مواجهتها لأن الضغط المرتفع يحدث آثاراً سلبية على أداء الفرد ونوعيته، كما أن وجهة الضبط تعتبر متغيراً هاماً لتفسير السلوك الإنساني في المواقف الاجتماعية المختلفة حيث إن ذوي الضبط الخارجي أكثر تكيفاً مع ضغوط العمل.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكونت العينة من (٩٦) مديرة من مديرات المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية، واستخدمت الباحثة الأدوات التالية:

- مقياس ضغوط العمل من إعداد الباحثة.
- اختبار القيادة التربوية: إعداد محمد منير مرسي.
- مقياس وجهة الضبط من إعداد علاء الدين كفافي.
- استبانة البيانات الأولية من إعداد الباحثة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تعاني ٣٦.٥% من أفراد العينة من ضغوط العمل.
- تعاني ٧٩% من أفراد العينة من عدم قدرتهن على استخدام جوانب القيادة التربوية.

دراسة المطرفي (٢٠٠١):

بعنوان: " معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستوى ضغوط العمل " دراسة مسحية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض.

هدفت الدراسة التعرف على أساليب الاتصال الإداري السائدة في قوات الأمن الخاصة، كما هدفت التعرف على معوقات الاتصال الإداري في قوات الأمن الخاصة، كذلك التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى ضباط قوات الأمن الخاصة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح الشامل على مجتمع الدراسة المتمثل في ضباط قوات الأمن الخاصة، حيث بلغت عينة الدراسة حوالي ٢٢٠ ضابط من قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض.

وتوصلت الدراسة مجموعة من النتائج تمثلت في التالي:

١- أن هناك اعتماد على استخدام أساليب الاتصال الإداري التقليدية.

٢- أن معوقات الاتصال الإداري التنظيمية تأتي في المرتبة الأولى من بين معوقات الاتصال الإداري يليها المعوقات البيئية ثم الشخصية.

٣- أن نوعية العمل تعتبر من أبرز المصادر التي تسبب ضغوط العمل يليها كمية العمل ثم غموض الدور فصراع الدور.

٤- أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد معوقات الاتصال الإداري وبين أبعاد ضغوط العمل التي أوضحتها الدراسة.

دراسة الزهراني (٢٠٠٠):

بعنوان: " أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى ضغوط العمل " دراسة مسحية على القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات وإداراتها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات وإداراتها بالمملكة العربية السعودية، كما هدفت إلى التعرف على أثر المتغيرات الديموغرافية على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في الجوازات وإداراتها، كذلك هدفت إلى التعرف على أثر المتغيرات الشخصية وأثر المتغيرات التنظيمية على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في الجوازات.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تكون مجتمع الدراسة من القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات وإداراتها بالمناطق المختلفة والبالغ عددها ١٣ منطقة إدارية، وتكون مجتمع الدراسة من حوالي (٧٠٠) قائد إداري، حيث تم تصميم استبانة الدراسة كأداة لجمع البيانات ذات صلة بأسئلة الدراسة وذلك على ضوء مراجعة أدبيات البحث المرتبطة بضغوط العمل والعوامل المؤثرة عليها، وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- هناك ٨٠% من القيادات الإدارية بالجوازات العامة تقع أعمارهم ما بين ٢٥ إلى أقل من ٤٥ سنة.

- أن ٦٤% من القيادات الإدارية من حملة المؤهل الجامعي و ٨.٢٢% لديهم مؤهلات فوق الجامعي.

- أن القيادات الإدارية من ذوي الرتب العسكرية المتوسطة (مقدم، رائد، نقيب) يمثلون ٤١%، وذوي الرتب من عقيد فأعلى ٥% فقط.

- ٥٢% من القيادات الإدارية كان لديهم سنوات خدمة بالوظيفة الحالية أقل من ٥ سنوات.

تعقيب عام على الدراسات السابقة:

١. أوجه الاتفاق بين الدراسات السابقة:

من خلال عرض مجمل للدراسات السابقة التي توفرت لدى الباحث تبين عناية الدراسات بالمواضيع التالية: المسايرة – المغايرة، وضغوط العمل ، وتأكيدها على أهمية سلوك المسايرة، وكذلك على أهمية ضغوط العمل وتأثيرها ببعض السلوكيات لدى رجال الشرطة.

٢. أوجه التنوع والاختلاف بين الدراسات السابقة:

تناولت بعض الدراسات السابقة المسايرة – المغايرة وبعض سلوكيات الطلبة كدراسة الليل (٢٠٠٣)، وكدراسة زكي (٢٠٠٠).

واهتمت بعض الدراسات السابقة بتناول ضغوط العمل وتأثيرها على رجال الأمن كدراسة المطرفي (٢٠٠١)، وك بينما تناولت بعض الدراسات السابقة ضغوط العمل وتأثيرها على المعلمين ومدراء المدارس كدراسة شبير (٢٠٠٩)، وكدراسة العمري (٢٠٠٨)، وكدراسة حيدري (٢٠٠٦)، وكدراسة ياركندي (٢٠٠٢).

كما تناولت بعض الدراسات السابقة ضغوط العمل وتأثيرها على أداء الموظفين في الشركات والمصارف والمستشفيات والاتحادات الرياضية كدراسة بنات (٢٠٠٩)، وكدراسة السقا (٢٠٠٩)، وكدراسة الطحانية، وآخرون (٢٠٠٨)، وكدراسة جودة (٢٠٠٣)، وهناك بعض الدراسات السابقة تناولت ضغوط العمل وتأثيرها على العاملين في الطيران كدراسة زهران (٢٠٠٢)، وكدراسة غنام (٢٠٠٤)، وهناك دراسات تناولت أسباب ونتائج ضغوط العمل وتأثير المتغيرات الشخصية عليها كدراسة الزهراني (٢٠٠٠)، وكدراسة السعد ودرويش (٢٠٠٨).

٣. إفادة الباحث من الدراسات السابقة:

وقد أفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديده لمنهج البحث، وإعداده للاستبانات المستخدمة في الدراسة الحالية، واستخدامه للأساليب الإحصائية المناسبة، كما أفاد من الدراسات السابقة في تحديد الأسس العامة التي انطلق منها في الإطار النظري، وكذلك في تفسير النتائج التي تم التوصل إليها.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

وتميزت هذه الدراسة من وجهة نظر الباحث بتركيزها على سلوك المسايرة – المغايرة لدى رجال الشرطة الفلسطينية، واختلفت كذلك في اختيار عينة الدراسة من رجال الشرطة الفلسطينية العاملين بإدارة المباحث العامة، كما تميزت هذه الدراسة بأنها أول دراسة استخدمت مقياس المسايرة – المغايرة في البيئة الفلسطينية، كما قدمت الدراسة بعض النصائح لرجال الشرطة الفلسطينية لتحسين أدائهم، وعدم التأثر بمشاكل العمل والتأثير بالحياة الخاصة.

الفصل الرابع

منهجية البحث

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- الأساليب الإحصائية
- خطوات الدراسة
- صدق وثبات المقياس
- المعالجة الإحصائية

الفصل الرابع
منهجية البحث

يتناول هذا الجزء وصفاً للإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة، ومن حيث المنهج الذي اتبعه الباحث في هذه الدراسة، ومجتمع و عينة الدراسة، والأدوات والتأكد من صدقها وثباتها، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

أولاً: منهج الدراسة

قام الباحث في هذه الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

وهو المنهج الذي يدرس ظاهرة او حدثا او قضية موجودة حاليا يمكن الحصول منها على معلومات تجيب عن اسئلة البحث دون تدخل الباحث فيها (الآغا والأستاذ، ٢٠٠٩: ٨٣)

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة الحالية من رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة " الشمال – غزة– الوسطى– الجنوب" والبالغ عددهم (٤٣٠) عنصراً.

ثالثاً: عينة الدراسة

تألفت عينة الدراسة من عينة استطلاعية وعينة فعلية كالتالي:

أ.عينة استطلاعية: قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على عينة استطلاعية مكونه من (١٠٠) مبحوثاً من العاملين بالمباحث العامة وقد تم اختيارهم بشكل عشوائي للإجابة على أداة المسايرة – المغايرة وأداة ضغوط العمل، وذلك لحساب صدق وثبات أدوات الدراسة.

ب.العينة الفعلية:

بلغ حجم العينة النهائية (٢٠٢) عنصراً من أفراد الشرطة العاملين بالمباحث العامة موزعين علي المناطق كالتالي:

جدول رقم (١)

مكان العمل	العدد
محافظة الشمال	٥٠
محافظة غزة	٣٦
محافظة الوسطى	٥٠
محافظة خانيونس	٣٠
محافظة رفح	٣٦
المجموع	٢٠٢

أي بنسبة (**٥٠%**) من حجم المجتمع الأصلي البالغ (٤٣٠) عنصراً، **حيث يرى الآغا أنه** "إذا كان عدد عناصر المجتمع الأصلي أقل من (١٠٠ عنصر) فالعينة تشمل المجتمع الأصلي كله، وإذا كان حجم المجتمع الأصلي بضع مئات أقل من (**١٠٠٠**) فإن حجم العينة يمكن أن يكون في حدود الربع (**٢٠%-٢٥%**) وإذا كان حجم المجتمع الأصلي بضع آلاف من (**١٠٠٠-١٠٠٠٠**) فإن حجم العينة يمكن أن يكون في حدود (**١٠%**) أما إذا زاد حجم المجتمع الأصلي عن ذلك فيمكن أن يكون حجم العينة (**٥%**) أو أقل (الآغا والأستاذ، ١٩٩٩: ١٠٢).

وصف عينة الدراسة:

وقد قام الباحث بحساب التكرار والنسب المئوية للمتغيرات الديموجرافية (العمر، الحالة الاجتماعية ، المؤهل العلمي ،**الرتبة** العسكرية ، ساعات العمل ، مجال العمل ، مكان العمل)

اولا: بالنسبة للعمر:

جدول رقم (٢)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
١٨-٢٩	١٣٤	٦٦.٣
٣٠ -٣٩	٥٦	٢٧.٧
٤٠-٤٩	١١	٥.٤
٥٠-٥٩	١	٠.٥
فأكثر	٠	٠
المجموع	٢٠٢	١٠٠%

ثانيا: بالنسبة للحالة الاجتماعية:

جدول رقم (٣)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية:	العدد	النسبة المئوية
أعزب	٢٢	١٠.٩
متزوج	١٧٩	٨٨.٦
مطلق	١	٠.٥
المجموع	٢٠٢	١٠٠%

ثالثا: بالنسبة للمؤهل العلمي:

جدول رقم (٤)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
أقل من ثانوي	٢٤	١١.٩
ثانوي	٨٤	٤١.٦
جامعي	٩١	٤٥.٠
دراسات عليا	٣	١.٥
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

رابعا: بالنسبة للرتبة العسكرية:

جدول رقم (٥)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة العسكرية

الرتبة العسكرية	العدد	النسبة المئوية
شرطي	٢٢	١٠.٩
صف ضابط	٨٠	٣٩.٦
ضابط	١٠٠	٤٩.٥
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

خامسا: بالنسبة لساعات العمل:

جدول رقم (٦)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ساعات العمل

ساعات العمل	العدد	النسبة المئوية
٨ ساعات	١٧١	٨٤.٧
٢٤*٤٨	٢١	١٠.٤
١٢*٣٦	١٠	٥.٠
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

سادسا: بالنسبة لمجال العمل:

جدول رقم (٧)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مجال العمل

مجال العمل	العدد	النسبة المئوية
إداري	٦٩	٣٤.٢
تحري	٤٠	١٩.٨
تحقيق	٥٠	٢٤.٨
عمليات	١٩	٩.٤
إشارة	٧	٣.٥
غير ذلك	١٧	٨.٤
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

سابعا: بالنسبة لمكان العمل:

جدول رقم (٨)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان العمل

مكان العمل	العدد	النسبة المئوية
محافظة الشمال	٥٠	٢٤.٨
محافظة غزة	٣٦	١٧.٨
محافظة الوسطى	٥٠	٢٤.٨
محافظة خانيونس	٣٠	١٤.٩
محافظة رفح	٣٦	١٧.٨
المجموع	٢٠٢	%١٠٠

رابعاً: أدوات الدراسة

استخدم الباحث الأدوات التالية لإختبار صحة فروض الدراسة وهي كما يلي:

١- مقياس المسايرة – المغايرة   إعداد / د. مانع(1414هـ)
٢- مقياس ضغوط العمل   من إعداد الباحث

أولاً: مقياس المسايرة – المغايرة

قام الباحث بالاطلاع على مجموعة من البحوث فيما يخص موضوع المسايرة – المغايرة وكانت البحوث تفتقر لذلك المقياس ولم يجد الباحث في هذا المجال سوى مقياس د. سعيد علي بن مانع القحطاني منشوراً في بعض الدراسات السابقة مثل دراسة بن مانع والتي بعنوان" سمات المسايرة والمغايرة لدى المتفوقين والمتأخرين دراسياً من الجنسين في المرحلة الثانوية" ودراسة الغامدي

والتي بعنوان" أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها ببعض سمات المسايرة والمغايرة لدى أحداث الجانحين في المملكة العربية السعودية.

وصف المقياس:.

- وقد قام صاحب المقياس بحساب صدق وثبات المقياس بطريقة مرضية.

وقد قام الباحث بتطبيق المقياس على البيئة الفلسطينية والتأكد من صدق وثبات مقياسه بتطبيق المقياس على عينة من "١٠٠" من أفراد المباحث العامة وكانت للصدق والثبات كالتالي:.

أولا: صدق الاتساق الداخلي لمقياس المسايرة – المغايرة:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للإستبانة بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (١٠٠) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه كما هو مبين الملحق رقم (٩).

وقد اتضح أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس المسايرة مع الدرجة الكلية للمقياس دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١)، باستثناء الفقرة رقم (٣-٨-١٠-١١-٢٤-٢٦-٤١-)، وبذلك تعتبر فقرات البعد الأول صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه.

وفي فقرات المغايرة اتضح أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من قرات مقياس المغايرة مع الدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١)، باستثناء الفقرة رقم (٢-١٢-١٣-١٤-١٨-٢٧-٣١-٣٢-٤٣-٤٨)، وبذلك تعتبر فقرات المقياس صادقة وتقيس ما وضعت لقياسه. كما هو موضح بالملحق رقم (٩).

ثبات الإستبانة لمقياس المسايرة والمغايرة Reliability:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات الاستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ كما هو موضح بالجدول رقم (٩)

الجدول (٩)

ثبات مقياس المسايرة – المغايرة بطريقة التجزئة النصفية

البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
مقياس المسايرة	٤٨	٠.٨٣	٠.٩٠
مقياس المغايرة	٤٨	٠.٨٩	٠.٩٤
الدرجة الكلية	**٩٦**	**٠.٧٢**	**٠.٨٣**

*** تم استخدام معادلة جتمان لان النصفين غير متساويين.**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات كلها أعلى من (٠.٨٣) وهي معاملات ثبات عالية وهذا يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ب – طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الإستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الإستبانة وكذلك للإستبانة ككل والجدول (١٠) وضوح ذلك:

الجدول (١٠)

ثبات مقياس المسايرة – المغايرة بطريقة ألفا كرونباخ

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
مقياس المسايرة	٤٨	..٨٠
مقياس المغايرة	٤٨	..٨٩
الدرجة الكلية	**٩٦**	..٨٧

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات أعلى من (٠.٨٧) وهذا يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

وقد خرجت الإستبانة بالصورة النهائية بعد التحقق من صدقها وثباتها لتكون بذلك جاهزة لتطبيقها على العينة الفعلية (**ملحق رقم ٣**).

ثانياً: مقياس ضغوط العمل:

وصف المقياس:

قام الباحث بإعداد مقياس ضغوط العمل لرجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بعد استطلاع آراء عينة منهم وبعد السماع للضغوط والمشاكل التي يتعرضون لها قام الباحث ببلورة تلك الآراء لفقرات عّبر عنها من خلال المقياس بالرغم من وفرة المقاييس لكن يعزى ذلك لعدم تمكن الباحث من إيجاد مقاييس لضغوط العمل تلائم موضوعه والعينة المستهدفة وذلك لخصوصية عملها.

وقد قسم الباحث المقياس إلى ثلاث أبعاد:.

١ – البعد الاجتماعي.

٢ – البعد الأسري.

٣ – منظومة القيم.

صدق المقياس (ضغوط العمل) Validity

قام الباحث باحتساب صدق المقياس باستخدام أنواع الصدق التالية:

١. صدق المحكمين:

تم عرض الإستبانة في صورتها الأولية (**ملحق رقم ١**) على مجموعة من المختصين في الجامعات الفلسطينية متخصصين في مجال علم النفس والصحة النفسية ملحق رقم (٤)، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات الإستبانة، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من الأبعاد الثلاثة للإستبانة، وكذلك وضوح صياغتها اللغوية وتم تعديل الإستبانة وفقا لتعديل المحكمين (**ملحق رقم ٢**).

٢.صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للإستبانة بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (١٠٠) مبحوثاً من خارج عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات الإستبانة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

وقد اتضح أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد الاجتماعي والأسري ومنظومة القيم والدرجة الكلية لفقراته دالة عند مستوى دلالة (٠.٠١) كما هو مبين في الملحق رقم (١٠).

٢-ثبات الإستبانة Reliability لضغوط العمل:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات الإستبانة وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

أ-طريقة التجزئة النصفيةSplit-Half method :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات الإستبانة بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد الإستبانة وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل طول البعد باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown) والجدول (١١) يوضح ذلك:

الجدول (١١)
ثبات مقياس ضغوط العمل بطريقة التجزئة النصفية

البعد	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل
البعد الاجتماعي	٢٤	٠.٨٧	٠.٩٣
البعد الأسري	١٦	٠.٧٧	٠.٨٧
بعد القيم	٢١	٠.٨٤	٠.٩١
الدرجة الكلية	٦١	٠.٨٨	٠.٩٣

*** تم استخدام معادلة جتمان لأن النصفين غير متساويين.**

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات كلها أعلى من (٠.٧٧) وهي معاملات ثبات عالية وهذا يدل على أن الإستبانة تتمتع بدرجة جيدة من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ب – طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات الإستبانة، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد الإستبانة وكذلك للإستبانة ككل والجدول (١٢) يوضح ذلك:

الجدول (١٢)

ثبات مقياس ضغوط العمل بطريقة ألفا كرونباخ

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
البعد الاجتماعي	٢٤	٠.٧٩
البعد الاسري	١٦	٠.٦٤
بعد القيم	٢١	٠.٧٤
الدرجة الكلية	٦١	٠.٨٤

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات أعلى من (0.84) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

لقد قام الباحث بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج (SPSS) الإحصائي وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

١- معامل ارتباط بيرسون "Person".

٢- لإيجاد معامل ثبات الاستبانة تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان بروان للتجزئة النصفية المتساوية، ومعادلة جتمان للتجزئة النصفية غير المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ.

٣- التكرارات والمتوسط الحسابي والنسب المئوية.

٤- اختبار T.Test للفروق بين متوسطات عينتين مستقلتين.

٥- تحليل التباين الأحاديone way anova للفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر.

٦- اختبار شيفيه البعدي scheff

الفصل الخامس

تحليل نتائج الدراسة وتفسيراتها

أولا: أسئلة الدراسة

- نتائج السؤال الأول.
- نتائج السؤال الثاني.

ثانيا: فروض الدراسة

- نتائج وتفسير الفرض الأول.
- نتائج وتفسير الفرض الثاني.
- نتائج وتفسير الفرض الثالث.
- نتائج وتفسير الفرض الرابع.
- نتائج وتفسير الفرض الخامس.
- نتائج وتفسير الفرض السادس.

الفصل الخامس

تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

تم عرض نتائج الإحصائيات الوصفية التي أسفرت عن هذه الدراسة ومناقشتها وإعطاء الصورة العامة للنتائج.

أولاً: أسئلة الدراسة:

السؤال الأول الذي ينص: ما مستوى السلوك المساير – المغاير لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة ؟

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول رقم (١٣)

الجدول (١٣)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بعد من المسايرة-المغايرة

المقياس الثاني	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب في المجال
المسايرة	٣٥	١٨٩١١	٩٣.٦١	١٠.٨٧	٠.٦٦	٢
المغايرة	٣٧	٢٠٦٦٨	١٠٢.٣١	١٢.٩٣	٠.٦٩	١

يتضح من الجدول السابق أن الوزن النسبي للمغايرة بلغ (٦٩%)، في حين بلغ الوزن النسبي للمسايرة (٦٦%).

ويتضح من ذلك أن المغايرة كسلوك اجتماعي جاء أولا ثم بعد ذلك المسايرة وهذا يوضح ميل الفئة المفحوصة وهي المباحث العا٠٠٠مة نحو مغايرة ما لا يتفق مع فكرها وما لا تؤمن به وتدعو إليه وهذه سمة طيبة بان لا يكون الفرد إمعة في إتباعه لغيره دون أن يعالج الخطأ أو أن يدعو للصواب.

وعند حساب التكرارات للمقياس (انظر لملحق رقم٦) كانت النتائج كالتالي:ـ

أولا: المسايرة

وعند قيام الباحث بحساب التكرارات لمقياس المسايرة انظر للملحق رقم (٦) تبين أن أعلى فقرتين في هذا البعد كانت: الفقرة (19) والتي نصت على" سأظل فاعلاً للجميل حتى ولو قوبلت بنكرانه " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (85.2%)، والفقرة (16) والتي نصت على" طالب معه

شيكل واحد فقط ليشتري به بعض الطعام في الفسحة فقابله زميله المحتاج فأعطاه الشيكل " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (83.9%).

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانت:الفقرة (٨) والتي نصت على" أشعر أن الجماعة الزملاء غير مهتمين بي " احتلت المرتبة الرابعة والثلاثون بوزن نسبي قدره (٤٧.٥%)، والفقرة (٣) والتي نصت على" أرغب أن أحقق ما أريد ولو علي حساب الآخرين " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٣٦.٢%).

وهذه النتيجة تتفق مع أخلاقيات العمل الشرطي الملتزم بتعاليم الدين وبالتالي فانه قائم بشكل أساسي على إغاثة الملهوف ومساعدة الناس والعمل دوما بالخير والتعود على العطاء.

ثانيا: المغايرة

وعند قيام الباحث بحساب التكرارات لمقياس المغايرة انظر ملحق رقم (٦) تبين أن أعلى فقرتين في مقياس المغايرة كانت: الفقرة (٣٠) والتي نصت على" يعتقد الفرد أن بإمكانه إقناع الآخرين لذا يبادلهم الرأي باستمرار " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٩٢.٣%)، والفقرة (٢٠) والتي نصت على" شخص يقود سيارته وفي الطريق صادفته أسرة تعطلت بهم سيارتهم فعاد لإيصالهم مكانهم " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٨٧.٢%).

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانت:الفقرة (٣١) والتي نصت على" طالب يعرف أن إثارة الضوضاء في الفصل غير مناسبة ولكنه يثيرها في الفصل بحجة تضايقه من طول الحصة " احتلت المرتبة السادسة والثلاثون بوزن نسبي قدره (٥٣%)، والفقرة (٢٩) والتي نصت على" لا أجد من يحاول التعرف علي " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٥٠.٩%).

هذه النتيجة متفقه تماما مع أخلاقيات العمل الشرطي القائم على التعاون وتقديم الخير وتجنب إيذاء الآخرين وإيمانه المطلق بان مهامه مساعدة الآخرين لإلحاق الأذى بهم.

السؤال الثاني والذي ينص: ما مستوى ضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة؟".

وللإجابة عن هذا التساؤل قام الباحث باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما هو مبين في الجدول رقم(١٤).

الجدول (١٤)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل بعد من أبعاد مقياس ضغط العمل

مقياس ضغط العمل	عدد الفقرات	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب في المجال
البعد الاجتماعي	٢٤	١٢٤٢٠	٦١.٤٨	١٥.٨٢	٠.٥١	٢
البعد الأسري	١٧	٧٤٢٠	٣٦.٩١	١١.٠١٣	.٤٣	٣
بعد منظومة القيم	٢٠	١٠٥١١	٥٢.٠٣	١٢.٢٠	.٥٢	١

يتضح من الجدول السابق أن البعد الثالث: منظومة القيم حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٥٢%)، يلي ذلك البعد الأول: الاجتماعي الذي حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٥١%)، ثم البعد الثاني الأسري و حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي قدره (٤٣).

وبالتالي فان العمل في جهاز الشرطة بدائرة المباحث يجعل منظومة القيم عند العاملين فيها اكثر عرضة للتأثر وهذا يعكس حساسية العمل المنوط بجهاز المباحث كما ويدفع القائمين على العمل بالمتابعة المستمرة والدائمة لسير العمل وذلك حتى يتم المحافظة على منظومة القيم ومتانتها لدى الأشخاص العاملين وتجنيبهم للتأثر السلبي ببعض الأحداث.

البعد الأول الاجتماعي:

وعند قيام الباحث بحساب التكرارات للبعد الأول البعد الاجتماعي من مقياس ضغوط العمل انظر ملحق رقم (٥) تبين أن أعلى فقرت٠ين في هذا البعد كانت: الفقرة (٢٣) والتي نصت على" أن طبيعة العمل الشرطي صعبه." احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٧٤.٣%)، والفقرة (٢٢) والتي نصت على" بعض التصرفات الشخصية لزملائي بالعمل مزعجة" احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٦٦.٣%).

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانت:الفقرة (٩) والتي نصت على" أخشى من إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين " احتلت المرتبة الثالثة والعشرون بوزن نسبي قدره (٤٠.٣%)، والفقرة (١٥) والتي نصت على" افتعل المشاكل مع أفراد مجتمعي " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٣٥.٣%).

وهذا النتيجة تؤكد أن ضغوط العمل تتولد نتيجة كثرة الأعباء وصعوبة العمل بالإضافة إلى أن بيئة العمل من العاملين له التأثير الايجابي والسلبي من حيث التكيف والاندماج أو العكس.

البعد الثاني: الأسري

وعند قيام الباحث بحساب التكرارات للبعد الثاني البعد الأسري من مقياس ضغوط العمل انظر ملحق رقم (٥) تبين أن أعلى فقرتين في البعد الأسري كانت: الفقرة (25) والتي نصت على" ازداد تشديدي أكثر على أسرتي خلال عملي بجهاز المباحث" احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٦٢.١%)، والفقرة (٢٦) والتي نصت على" أفكر دوماً بخطر قد يصيب أسرتي من قبل الآخرين " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٥٨.٧%).

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانت:الفقرة (٢٨) والتي نصت على" ثقتي بأسرتي تهتز أحياناً " احتلت المرتبة السادسة عشر بوزن نسبي قدره (٣٥.٦%)، والفقرة (٣٤) والتي نصت على" أفكر بالانفصال عن زوجتي " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٢٨.٥%).

وهذه النتيجة منطقية بحيث أن العامل بجهاز المباحث نظرا لما يعايشه من أحداث في عمله تتعلق بالأحداث الجنائية والأخلاقية والأمنية أحيانا يجعله يشعر بان المجتمع يوجد به الكثير من المجرمين والذين لا يوفرون أحدا من شرهم وهذا يدفعه للمحافظة الأكثر على أسرته وعائلته خشية من أن يمسها أي من سوء.

البعد الثالث: منظومة القيم

وعند قيام الباحث بحساب التكرارات للبعد الثالث منظومة القيم من مقياس ضغوط العمل انظر للملحق رقم (٥) تبين أن أعلى فقرتين في بعد منظومة القيم كانت: الفقرة (٥٩) والتي نصت على" أعباء العمل تزداد بسبب قلة اللوازم واحتياجات العمل الشرطي " احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي قدره (٧٩.٤%)، والفقرة (٥٥) والتي نصت على" أشعر بالضيق عندما أسلك سلوكاً مغاير لطبيعتي " احتلت المرتبة الثانية بوزن نسبي قدره (٧٦.٢%).

وأن أدنى فقرتين في هذا البعد كانت:الفقرة (٤٧) والتي نصت على" أصبحت أتابع الأفلام والبرامج التي لا تليق بتعاليم ديننا" احتلت المرتبة التاسعة عشر بوزن نسبي قدره (٥٣%)، والفقرة (٤٩) والتي نصت على" أجد نفسي محباً للحديث مع النساء " احتلت المرتبة الأخيرة بوزن نسبي قدره (٣٣.٧%).

وهذه النتيجة تتفق مع الوضع الشرطي القائم من حيث الإمكانيات والمعدات وان العمل الشرطي يقوم بأقل الإمكانيات في حين إن العمل المنوط بأجهزة الشرطة وخصوصا جهاز المباحث كبير وهذا يوجد ضغوطا في العمل تؤثر على درجة الانتماء والعطاء.

كما أن الشرطي العامل والذي يتسم أغلبيته بأنه من أصحاب المؤهلات العلمية والالتزام الديني فمن الطبيعي أن بان القيام بسلوكيات قد لا تتفق مع فكرهم أو نهجهم بالعمل يجعلهم يشعرون بالضيق.

ثانياً: فروض الدراسة:

عرض نتائج الفرض الأول والذي نصه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المسايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير(العمر، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، الرتبة العسكرية ، عدد ساعات العمل ، مجالات العمل).

وللإجابة علي هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA بين المتغيرات كما هو مبين في الجدول رقم (١٥)

جدول (١٥)

تحليل التباين الأحادي لمتغيرات الدراسة المستقلة علي السلوك المساير

المسايرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	٥٢٧.٢٣٢	٣	١٧٥.٧٤٤	١.٤٩٦	٠.٢١٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٢٦٠.٤١٧	١٩٨	١١٧.٤٧٧			
	المجموع	٢٣٧٨٧.٦٤٩	٢٠١				
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	١١٥.٣٦٦	٢	٥٧.٦٨٣	٠.٤٨٥	٠.٦١٦	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٦٧٢.٢٨٢	١٩٩	١١٨.٩٥٦			
	المجموع	٢٣٧٨٧.٦٤٩	٢٠١				
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٣٥٥.٧٣٥	٣	١١٨.٥٧٨	١.٠٠٢	٠.٣٩٣	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٤٣١.٩١٣	١٩٨	١١٨.٣٤٣			
	المجموع	٢٣٧٨٧.٦٤٩	٢٠١				
الرتبة العسكرية	بين المجموعات	٧٦.٤٥٦	٢	٣٨.٢٢٨	٠.٣٢١	٠.٧٢٦	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٧١١.١٩٢	١٩٩	١١٩.١٥٢			
	المجموع	٢٣٧٨٧.٦٤٩	٢٠١				
ساعات العمل	بين المجموعات	٩.٢١٦	٢	٤.٦٠٨	٠.٠٣٩	٠.٩٦٢	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٧٧٨.٤٣٢	١٩٩	١١٩.٤٩٠			
	المجموع	٢٣٧٨٧.٦٤٩	٢٠١				
مجال العمل	بين المجموعات	١٢٥١.٨٢٣	٥	٢٥٠.٣٦٥	٢.١٧٧	٠.٠٥٨	غيردالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٥٣٥.٨٢٥	١٩٦	١١٤.٩٧٩			
	المجموع	٢٣٧٨٧.٦٤٩	٢٠١				

المسايرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
مكان العمل	بين المجموعات	٧٠٩.٠٥٤	٤	١٧٧.٢٦٤	١.٥١٣	٠.٢٠٠	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٠٧٨.٥٩٤	١٩٧	١١٧.١٥٠			
	المجموع	٢٣٧٨٧.٦٤٩	٢٠١				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "F" المحسوبة ما بين (٠.٠٣٩ – ١.٥١٣) وهى **أصغر** من قيمة "F" الجدولية والتي تتراوح بين (٢.٢١ – ٣) عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يعنى قبول الفرض.

بالنسبة للعمر: فالعمر وبحسب النتيجة الموضحة أعلاه انه لا يلعب دورا أساسيا في تحديد الشخصيات المسايرة وهذا يتفق مع طبيعة النفس الإنسانية بأنها صاحبت موقف وقرار بغض النظر عن مستواها العمري.

- **بالنسبة للحالة الاجتماعية** وبحسب النتيجة المسبقة فليس لها اثر في تواجد تلك السمات فالشخص العامل بجهاز الشرطة أيا كانت حالته الاجتماعية تبقى سماته الشخصية كما هي من حيث التعامل والتأثير بالآخرين ومن حيث استقلالية الفكر والرأي ومسايرته لما يتبنى من فكر ومعتقد.

- **بالنسبة للمؤهل العلمي** وهذه النتيجة تجدها تخالف أحيانا منطق التفكير والعمل حيث ان أفراد الشرطة المؤهلين علميا تجدهم مستقلين بآرائهم مبادرين أصحاب أفكار جيدة تجدهم يسايرون ويعارضون عارضون الأفكار التي تتفق اولا تتفق مع مبادئهم وآرائهم.

- **بالنسبة للرتبة العسكرية فالنتيجة** توضح بان الرتبة العسكرية لا تلعب دورا في تحديد الشخصيات المسايرة ومستوياتها فالشخصية وبغض النظر عن رتبتها العسكرية لكنها تحمل منهجا وفكرا ومبدأ ومعتقدا تميزها عن غيرها وهذا يؤثر على تفاعلها مع الآخر.

كما إن الفئة المستهدفة هي من المباحث العامة والتي تلعب الرتبة العسكرية كثيرا أهمية فيها كون أن من مهامها خاصة وان الجميع يعمل في ضمن تلك الدائرة المميزة في طبيعة عملها وأدائها.

- **بالنسبة ساعات العمل** فهي أيضا كما موضح بالنتيجة لا تلعب دورا في تحديد الشخصية المسايرة أو التأثير عليها بان تحمل تلك السمة وهذا يرجع إلى طبيعة العمل

الموكل فيه كل فئة عاملة حسب ساعات العمل والطبيعة الإنسانية فساعات ومواقيت العمل لا تحدد سمات الشخصية وتغير فيها.

بالنسبة لمجال العمل فأيضا ليس له دلاله وتأثير على مستوى سلوك المسايرة وبالتالي فإن مجال العمل لا يحدد ولا يؤثر في مستوى مسايرة الشخص لذا فأساس بنية الشخصية هي التي تلعب دورا في تحديد مستوى سلوكها وانطباعها أكثر من أي مؤثرات خارجية.

عرض نتائج الفرض الثاني والذي نصه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سلوك المغايرة لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى (العمر، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، الرتبة العسكرية ، عدد ساعات العمل ، مجالات العمل).

وللإجابة علي هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA بين المتغيرات كما هو مبين في الجدول رقم (١٦)

جدول (١٦)

تحليل التباين لمتغيرات الدراسة المستقلة علي السلوك المغاير

المغايرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	٥٧٧.٥٢٨	٣	١٩٢.٥٠٩	١.١٥٤	٠.٣٢٩	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣٣٠٤٤.١٩٥	١٩٨	١٦٦.٨٩٠			
	المجموع	٣٣٦٢١.٧٢٣	٢٠١				
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	٩٢٣.٦٣٧	٢	٤٦١.٨١٩	٢.٨١١	٠.٠٦٣	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣٢٦٩٨.٠٨٥	١٩٩	١٦٤.٣١٢			
	المجموع	٣٣٦٢١.٧٢٣	٢٠١				
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٤٨٩.٣٢٢	٣	١٦٣.١٠٧	٠.٩٧٥	٠.٤٠٦	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣٣١٣٢.٤٠١	١٩٨	١٦٧.٣٣٥			
	المجموع	٣٣٦٢١.٧٢٣	٢٠١				
الرتبة العسكرية	بين المجموعات	٨٧.٩٤٠	٢	٤٣.٩٧٠	٠.٢٦١	٠.٧٧١	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣٣٥٣٣.٧٨٣	١٩٩	١٦٨.٥١١			
	المجموع	٣٣٦٢١.٧٢٣	٢٠١				
ساعات العمل	بين المجموعات	٣٨٠.٨٨٣	٢	١٩٠.٤٤٢	١.١٤٠	٠.٣٢٢	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣٣٢٤٠.٨٤٠	١٩٩	١٦٧.٠٣٩			
	المجموع	٣٣٦٢١.٧٢٣	٢٠١				
مجال العمل	بين المجموعات	٢٩٤٩.٢٦٦	٥	٥٨٩.٨٥٣	٣.٧٦٩	٠.٠٠٣	دالة إحصائياً

المغايرة	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
	داخل المجموعات	٣٠٦٧٢.٤٥٧	١٩٦	١٥٦.٤٩٢			
	المجموع	٣٣٦٢١.٧٢٣	٢٠١				
مكان العمل	بين المجموعات	١٤٩١.٧٤١	٤	٣٧٢.٩٣٥	٢.٢٨٧	٠.٠٦١	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٣٢١٢٩.٩٨٢	١٩٧	١٦٣.٠٩٦			
	المجموع	٣٣٦٢١.٧٢٣	٢٠١				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "F" المحسوبة ما بين (٠.٢٦١ – ٢.٢٨) وهى **أصغر** من قيمة "F" الجدولية والتي تتراوح بين (٢.٢١ – ٣) عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يعنى قبول الفرض.، ما عدا بعد مجال العمل فهناك علاقة ذات دلالة إحصائية .

- **بالنسبة للعمر:** فالعمر وبحسب النتيجة الموضحة أعلاه انه لا يلعب دورا أساسيا في تحديد الشخصيات المغايرة وهذا يتفق مع طبيعة النفس الإنسانية بأنها صاحبت موقف وقرار بغض النظر عن مستواها العمري.

- **بالنسبة للحالة الاجتماعية** وبحسب النتيجة المسبقة فليس لها اثر في تواجد تلك السمات فالشخص العامل بجهاز الشرطة أيا كانت حالته الاجتماعية تبقى سماته الشخصية كما هي من حيث التعامل والتأثير بالآخرين ومن حيث استقلالية الفكر والرأي ومغايرته لما يتعارض مع فكره ومعتقده.

- **بالنسبة للمؤهل العلمي** وهذه النتيجة تجدها تخالف أحيانا منطق التفكير والعمل حيث إن أفراد الشرطة المؤهلين علميا تجدهم مستقلين بآرائهم مبادرين أصحاب أفكار جيدة تجدهم يعارضون أو يسايرون الأفكار التي لا تتفق أو تتفق مع مبادئهم وآرائهم.
- **بالنسبة للرتبة العسكرية** فالنتيجة توضح بان الرتبة العسكرية لا تلعب دورا في تحديد الشخصيات المغايرة ومستوياتها فالشخصية وبغض النظر عن رتبتها العسكرية لكنها تحمل منهجا وفكرا ومبدأ ومعتقدا تميزها عن غيرها وهذا يؤثر على تفاعلها مع الآخر..

كما إن الفئة المستهدفة هي من المباحث العامة والتي تلعب الرتبة العسكرية كثيرا أهمية فيها كون إن مهامها خاصة وان الجميع يعمل في ضمن تلك الدائرة المميزة في طبيعة عملها وأدائها كما إن النتيجة متفقة مع طبيعة العمل الشرطي القائم على الطاعة والالتزام والتقيد بالتعليمات والأنظمة والقوانين.

- **بالنسبة ساعات** العمل فهي أيضا كما موضح بالنتيجة لا تلعب دورا في تحديد الشخصية المغايرة أو التأثير عليها بان يتكون فيه ذلك السلوك المغاير وهذا يرجع إلى طبيعة العمل الموكل فيه كل فئة عاملة حسب ساعات العمل والطبيعة الإنسانية فساعات ومواقيت العمل لا تحدد سمات الشخصية وتغير فيها.

- **بالنسبة لمجال العمل** فالواضح وبحسب النتيجة إن مجال العمل واختلاف التخصصات يؤثر على الشخصية العاملة من حيث اتصافها لسمة المغايرة فقد تبين أن العاملين بدائرة التحري أكثر اتصافا بذلك السلوك يليها الإداريين ومن ثم المحققين(**انظر ملحق رقم١١**) وهذا يرجع إلى تميز ذلك العمل في جهاز المباحث وكثرت الأعباء الموكلة إليه وطبيعتها تجعله الأكثر لمسايرة أنظمة العمل وبالنفس الوقت مغايرته لما لا يتفق مع ما يحمل من رسالة ومنهج.

عرض نتائج الفرض الثالث والذي نصه:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل بأبعاده لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة تعزى لمتغير (العمر، الحالة الإجتماعية ، المؤهل العلمي ، الرتبة العسكرية ، عدد ساعات العمل ، مجالات العمل).

وللإجابة علي هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA بين المتغيرات كما هو مبين في الجدول رقم (١٧):

جدول (١٧)

تحليل التباين لمتغيرات الدراسة المستقلة علي ضغوط العمل

ضغوط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	٩١٩٢.٥٨٤	٣	٣٠٦٤.١٩٥	١.٦٤	٠.١٩	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٠٦٠٤.٧٣٠	١٩٧	١١١٩.٨٢١			
	المجموع	٢٢٩٧٩٧.٣١٣	٢٠٠				
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	٤٣٧.٧٢٤	٢	٢١٨.٨٦٢	٠.١٨٩	٠.٨٢٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٩٣٥٩.٥٨٩	١٩٨	١١٥٨.٣٨٢			
	المجموع	٢٢٩٧٩٧.٣١٣	٢٠٠				
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٣٧٩٣.٦٢٦	٣	١٢٦٤.٥٤٢	١.١٠٢	٠.٣٤٩	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٦٠٠٣.٦٨٨	١٩٧	١١٤٧.٢٢٧			
	المجموع	٢٢٩٧٩٧.٣١٣	٢٠٠				
الرتبة العسكرية	بين المجموعات	٢٨٧٤.٧٠٠	٢	١٤٣٧.٣٥٠	١.٢٥٤	٠.٢٨٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٦٩٢٢.٦١٣	١٩٨	١١٤٦.٠٧٤			
	المجموع	٢٢٩٧٩٧.٣١٣	٢٠٠				

ضغوط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
ساعات العمل	بين المجموعات	٩٢٨١.٢٩٩	٢	٤٦٤٠.٦٤٩	٤.١٦٧	٠.٠١٧	دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٠٥١٦.٠١٥	١٩٨	١١١٣.٧١٧			
	المجموع	٢٢٩٧٩٧.٣١٣	٢٠٠				
مجال العمل	بين المجموعات	٦١٧٨.٣٣٢	٥	١٢٣٥.٦٦٦	١.٠٧٨	٠.٣٧٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٣٦١٨.٩٨٢	١٩٥	١١٤٦.٧٦٤			
	المجموع	٢٢٩٧٩٧.٣١٣	٢٠٠				
مكان العمل	بين المجموعات	٤٨٠٧.٠٠٠	٤	١٢٠١.٧٥٠	١.٠٤٧	٠.٣٨٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٢٤٩٩٠.٣١٤	١٩٦	١١٤٧.٩١٠			
	المجموع	٢٢٩٧٩٧.٣١٣	٢٠٠				

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "F" المحسوبة للمتغيرات ما بين (٠.١٨٩ – ١.٦٤) وهى **أصغر** من قيمة "F" الجدولية والتي تتراوح بين (٢.٢١ – ٣) عند مستوى دلالة (٠.٠٥)، وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يعنى قبول الفرض.، ما عدا بعد مجال العمل فهناك علاقة ذات دلالة إحصائية.

بالنسبة للعمر: فالعمر وبحسب النتيجة الموضحة أعلاه انه لا يلعب دورا في التأثر بضغوط العمل وهذا يتفق مع (**دراسة السقا ٢٠٠٩ ودراسة عودة ١٩٩٨**)،وهذه النتيجة يرى الباحث انها غير متفقة مع المنطق حيث الأقل عمرا من العاملين بالمباحث العامة حياتهم الاجتماعية أكثر تأثرا بطبيعة عملهم وهذا يرجع لطبيعة مرحلة الشباب والتي يكون فيه الانفعالات عالية المستوى مع قلة الخبرة والحكمة والقدرة على فصل البيئات والشخصيات.
في حين إننا نرى أن الأعمار الأخرى اقل تأثرا وبالتالي فان العمر مهم جدا في توزيع الأدوار الوظيفية والتأثر بها خاصة إذا لزم في طبيعة العمل الخبرة والحكمة والاستقرار النفسي وعدم الاندفاع والتهور والقدرة على اتخاذ القرارات المناسبة والملائمة للموقف.

- **بالنسبة للحالة الاجتماعية** وبحسب النتيجة المسبقة فإنها طبيعية ومتفقة تماماً مع المنطق حيث أن ضغوط العمل الشرطي ليس لها علاقة بالحالة الاجتماعية لكن الحالة الاجتماعية يصبح لها اثر إذا التقت مع مواعيد عمل لا تناسبها وهذا يتضح مع متغير ساعات العمل وعلاقته بضغوط العمل.

- **بالنسبة للمؤهل العلمي** وهذه النتيجة طبيعية ومتفقة مع دراسات أخرى (**كدراسة السقا ٢٠٠٩ ودراسة عودة ١٩٩٨**) فكثير من غير المتعلمين تجدهم اكر

انـدماجا فـي عملهـم وأكثـر تكيفـا وبالتـالي فـان المؤهـل العلمـي لـيس بالـضرورة عامـل أساسي في التأثر بضغوط العمل.
وربمـا يجـد الـبعض فـالمتعلم يكـون أكثـر حكمـة ومرونـة فـي التعامـل مـع الأحـداث والقـدرة علـى التكيـف معهـا والتغلـب علـى عوائقهـا أكثـر مـن غيـره مـن المتعلمـين أصـحاب الأفـق والـصدر الـضيق والتفكيـر المحـدود كمـا إن الخبـرة عنـد غيـر المتعلمـين لهـا دور واضـح في التعامل مع ضغوط العمل.

- **بالنـسبة للرتبـة العـسكرية فالنتيجـة** متفقـة تمامـاً مـع الطبيعـة الإنـسانية حيـث أن ضـغوط العمـل وصـعوبته وخـصوصيته وخاصـة فـي العمـل الـشرطي لـه تـأثيره بغـض النظـر عـن الرتبـة العـسكرية وهـذا أيـضا يتفـق مـع **(دراسـة الـشايع ١٩٩٤ الدالـة ان الرتبـة العـسكرية لا علاقـة لهـا بـضغوط العمـل)**، خاصـة أننـا نعمـل عـن فئـة تعمـل بالمباحـث العامـة فالمسئوليات فيهـا علـى الجميـع واحـدة والـدور الـذي يقومـون فيهـا مـشترك ومكمـل للآخـر بغـض النظـر عـن الرتبـة العـسكرية مـع العلـم أن الواضـح مـن العينـة ان نـسبة الـضباط والـصف ضـابط عاليـة جـدا وهـذا يجعـل للرتبـة العـسكرية لا دور لهـا نظـر لشبه تساويها عند العينة.

- **بالنسبة ساعات العمل** ويتضح من الجدول أن ساعات العمل له علاقة بالضغوط العمل وحودثها حيث أن الأكثر تـأثرا بالمقياس علـى صـعيد الأبعاد الثلاثـة العـاملين بنظـام ٢٤-٤٨ساعة وهـذا لـه دلالـة أن العـاملين بتلـك الفتـرة أكثـر اطلاعـا علـى مهـام المباحث خـلال يوم كامـل وبالتـالي يكونـون أكثـر تـأثرا وتعرضـا لـضغوط العمـل علـى مستوى الأبعاد الثلاثـة فـي حين أن العاملين بنظـام الفترة الصباحية فقط أي ٨ سـاعات اقل تـأثرا وتعرضـا لـضغوط العمل لـه دلالـة وهو انـه يمضـي سـاعات محدودة فـي عملـه وبـاقي وقتـه يقضيه مـع أسرته وأقرانـه وبالتـالي يحقق التوازن الحيـاتي بـين بيئتـه العمليـة والمهنية دون إحداث أي اضطراب **(انظر ملحق رقم ١١)**

بالنسبة لمجال العمل ومكان العمل فليس لهما دلالـة وتأثر واضـح بضغوط وأبعاد العمل وهذا يتفق أيضا مـع طبيعـة العمل الشرطي القـائم علـى التكيـف مـع العمل بغض النظـر عن مكانـه ومجاله لان طبيعة اعلم الشرطي قائم على التدوير الدوري من فترة لأخرى وبالتالي هناك جاهزية واستعداد مسبق للتغيير والتبديل.

الأبعاد الثلاث لضغوط العمل بالنسبة للمتغيرات انظر ملحق رقم (٧)

عرض نتائج الفرض الرابع والذي نصه:

توجد فروق ذات دلالـة إحصائيـة في السلوك المساير لدى العاملين في المباحث العامة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط؟

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث بإجراء اختبار "T. test" كما هو مبين في الجدول رقم (١٨):

جدول (١٨)

نتيجة اختبار T–Test في سمات السلوك المساير بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط

المتغير	فئات المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المسايرة	منخفض	٤٩	٧٩.٨٣٦٧	٦.٠٢٥	٢٣.١٢	دال إحصائيا
	مرتفع	٥٠	١٠٧.٣٠	٥.٨١٦		

قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ١.٦٦

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اكبر من قيمة "ت" الجدولية في السلوك المساير، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية **لصالح مرتفعي الضغوط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١٠٧.٣٠).**

وهذه النتيجة طبيعية ومنطقية في العمل الشرطي حيث إن مرتفعي الضغوط تجدهم الأكثر إلتزاما وحرصا على العمل والأكثر تحملا للمسئولية والحرص منهم على مسايرة ومجاراة بيئة العمل لتحقيق النظام والاتزان والحفاظ على قوته ولعل التوجه الإسلامي والبنية الأخلاقية التي تتمتع بها عناصر الشرطة في قطاع غزة كون اغلبهم ممن تربوا على موائد القران تجعلهم كذلك.

عرض نتائج الفرض الخامس والذي نصه:

توجد فروق ذات دلالـة إحصائيـة في السلوك المغاير لدى العاملين في المباحث العامة بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط؟

وللتحقق من صحة هذا الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" كما هو مبين في الجدول رقم (١٩):

جدول (١٩)

نتيجة اختبار T–Test في السلوك المغاير بين مرتفعي ومنخفضي الضغوط

المتغير	فئات المتغير	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
المغايرة	منخفض	٥١	٨٦.٤٣١	٩.٣٦٠	١٩.٣	دال احصائيا
	مرتفع	٤٩	١١٨.٢٠	٦.٨١٩		

قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) = ١.٦٦

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اكبر من قيمة "ت" الجدولية في السلوك المغاير، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح مرتفعي الضغوط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢٠. ١١٨).

وهذه النتيجة طبيعية ومنطقية في العمل الشرطي حيث أن مرتفعي الضغوط يكونون الأحرص على العمل وحرصهم يدفعهم للتعليق دوما على ما هو خاطئ أو يتنافى مع أخلاقيات ومبادئ ونظام المهنة وبالتالي تجدهم دوما هم من يحاولوا تعديل الإعوجاج وتحسين المسار وكما ذكرنا آنفا يرجع ذلك لطبيعة العنصر الشرطي الموجود والذي يحمل هم الأمانة وحسن أدائها وشعوره بالمسئولية.

عرض نتائج الفرض السادس والذي نصه:

هل توجد علاقة بين السلوك المساير والمغاير وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة ؟

وقد اتضح كما هو مبين بجدول رقم (٢٠)أن العلاقة بين فقرات المسايرة والمغايرة تتمتع بدرجة ارتباط عالية وصلت إلى ٥٧% كما أنه يوجد علاقة بين المسايرة وضغوط العمل عند مستوى دلاله ٠.٠١%.

أما المغايرة فلا يوجد علاقة دالة إحصائيا مع ضغوط العمل.

وبالدرجة الكلية للمسايرة – المغايرة تبين وجود علاقة داله مع ضغوط العمل عند مستوى دلاله ٠.٠١%.

جدول (٢٠)

		المسايرة	المغايرة	ضغوط العمل
المسايرة	Person correlation	١	٥٦.٨% **	٠.٣٧**
	مستوى الدلالة		٠.٠٠	٠.٠٠
	العدد	٢٠٢	٢٠٢	٢٠٢
المغايرة	Person correlation	٥٦.٨% **	١	٠.٠٦٥
	مستوى الدلالة	٠.٠٠		٠.٣٦
	العدد	٢٠٢	٢٠٢	٢٠٢
ضغوط العمل	Person correlation	٠.٣٧**	٠.٠٦٥	١
	مستوى الدلالة	٠.٠٠٠	٠.٣٦	
	العدد	٢٠٢	٢٠٢	٢٠٢

		المسايرة والمغايرة	ضغوط العمل
المسايرة –المغايرة	Person correlation	١	٢٣% **
	مستوى الدلالة		٠.٠٠١
	العدد	٢٠٢	٢٠٢

ضغوط العمل	Person correlation	٢٣%** **	١
	مستوى الدلالة	٠.٠٠١	
	العدد	٢٠٢	٢٠٢

** الارتباط عند مستوى دلالة عند ٠.٠١%.

وهذا يدل على أن المسايرين أكثر تعرضا وتحملا لضغوط العمل وكثرة الأعمال عليهم يجعلهم أكثر مسايرة للعمل والتزاما بأنظمته وتعليماته عن غيرهم.

في حين أن المغايرين اقل تأثرا لضغوط العمل وذلك لرفضهم وعدم انصياعهم لما يسبب لهم الضيق وما يخالف أرائهم ومعتقداتهم وبالتالي فهم اقل تأثرا بضغوط العمل عن غيرهم.

وبحساب الدرجة الكلية للمسايرة – المغايرة تبين وجود علاقة مع ضغوط العمل وهذا لا شك يوضح أن حتى المغايرين يكون أحيانا سلوكهم ناتج عن كثرة الأعباء الملقاه على عاتقهم ولحرصهم على سير العمل بالشكل السليم وما يحقق أهداف المؤسسة التي ينتمون إليها.

تفسير عام لنتائج الدراسة:

بعد إجراء الدراسة والتي عنوانها " المسايرة – المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة "في ضوء بعض المتغيرات ظهرت النتائج التالية:ــــ

- مستوى المغايرة لدى العاملين بالمباحث العامة يعد مرتفعا عن مستوى المسايرة وهذا يعود لطبيعة التربية والثقافة والشخصية العاملة بجهاز المباحث والتي تقوم على إبداء الرأي والانتقاد البناء وحرية التعبير وتعديل الخطأ وما لايتفق مع المبادئ والمعتقدات والأسس والنظم.
- مستوى ضغوط العمل بأبعاده حيث لوحظ أن البعد الثالث منظومة القيم يأتي بالمستوى الأول في حين أن البعد الاجتماعي يأتي بالمستوى الثاني يليه البعد الأسري وهذا يعكس أن طبيعة قضايا وعمل دائرة المباحث تؤثر على منظومة القيم لدى الشخص العامل أكثر من الأبعاد الأخرى وهذا يعود لحساسية وخطورة عمل جهاز المباحث وانه يؤثر على الشخص إن لم يكن أكثر يقظة.
- لا توجد فروق دالة إحصائياً في سلوك المسايرة تعزى(للعمر – للحالة الاجتماعية – للمؤهل العلمي – للرتبة العسكرية – لساعات العمل – لمكان العمل – مجال العمل) لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة ويرجع ذلك إلى أن عوامل أخرى تؤثر في إيجاد ذلك السلوك عند الشخص كبنية الشخصية وتنشئتها.

- لا توجد فروق دالة إحصائياً في سلوك المغايرة تعزي(للعمر – للحالة الاجتماعية – للمؤهل العلمي – للرتبة العسكرية – لساعات العمل – لمكان العمل) وهذا يعود إلى أن عوامل أخرى أكثر تأثيرا في تحديد وإيجاد ذلك السلوك كمجال العمل الذي أظهرت نتائجه انه يوجد فروق داله إحصائيا عند مستوى دلالة (٠.٠٠٥) لصالح العاملين بمجال التحري يليهم الإداريين ثم التحقيق ثم العمليات ثم العاملين بمجال الإشارة وغير ذلك ، لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة وهذا يعود لطبيعة عمل تلك الدائرة وعلاقتها وضرورة تميز شخصية العاملين فيها وقوتها تجعلهم أكثر مغايرة بالمواقف التي تحتاج لذلك ونظرا لعملهم الميداني وتخالطهم المباشر مع فئات كبيرة من الجمهور تجدهم أكثر تحديدا لحاجيات العمل بعيدا عن النظم والقوانين الثابته.
- لا توجد فروق دالة إحصائياً في ضغوط العمل بأبعاده (تعزي للعمر – للحالة الاجتماعية – للمؤهل العلمي – للرتبة العسكرية – لمجال العمل – لمكان العمل) عدا متغير واحد وهو ساعات العمل حيث يوجد فروق دالة إحصائيا لصالح العاملين بنظام ٢٤*٤٨ يليهم العاملين بنظام ١٢*٣٦ يليهم العاملين بنظام ٨ساعات يوميا ، لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة وهذا يرجع إلى أن الذين يقضون أوقات طويلة ببيئة العمل أكثر تأثرا بضغوط العمل وأكثر تحملا للمسئولية وأكثر شعورا بالتعب ويتعاملوا مع قدر كبير من القضايا تجعلهم أكثر تأثرا عن غيرهم من الذين يقضون أوقات بسيطة ومن ثم يعودون لأسرهم وللمجتمع الخارجي لهم.
- توجد فروق دالة إحصائياً في السلوك المساير و السلوك المغاير لدى العاملين في المباحث العامة لصالح مرتفعي الضغوط.

وهذا له دلاله أن مرتفعي الضغوط ومحتملي مسئولية العمل ومن يشعرون بأعبائه أكثر مسايرة وحرصا على حسن سير العمل بالإضافة إلى أنهم الأكثر رفضا لما قد يخالف أنظمة العمل ويعيق سيره بطريقة سليمة وصحيحة.

- توجد علاقة بين السلوك المساير وضغوط العمل بينما لا يوجد علاقة بين السلوك المغاير وضغوط العمل عند لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات قطاع غزة ويدل ذلك إلى أن المسايرين اقل رفضا وأكثر التزاما وتحملا للعمل وأعبائه من غيرهم من المغايرين.

التوصيات:

جاءت هذه الدراسة للاطلاع واستكشاف تأثيرات العمل الشرطي وخاصة عند جهاز المباحث على الحياة الشخصية للعالمين فيها بالمستوى الأسري والاجتماعي والقيم الإضافة إلى معرفة مستوى السلوك المساير والمغاير لديهم ومن خلال وصف الدراسة وإجراءاتها فقد تم الوصول إلى نتائج ومن خلالها رأى الباحث بوجوب الخروج بمجموعة من التوصيات التي تترقي بالعمل الشرطي على النحو الآتي:ـ

– نظرا لان منظومة القيم لدى رجال المباحث أكثر تأثرا وتأتي بالمرتبة الأولى من حيث ترتيب أبعاد ضغوط العمل نوصي القائمين على رجال الشرطة عامة ودائرة المباحث خاصة بالمتابعة الدائمة والمستمرة للعناصر العاملة للمحافظة على تلك المنظومة من الاهتزاز أو التأثر السلبي والمحافظة علة متانتها وقوتها وأصالتها بطرق مختلفة سواء كانت بالإرشاد والتوجيه والتواصل الديني أو المتابعة العملية المباشرة ومعالجة القصور والمحاسبة وانتقاء العناصر الأكثر متانة وأصحاب الخبرات للعمل في ضمن تلك الدائرة.

– نوصي الحكومة الفلسطينية ووزارة الداخلية بالأخص بتذليل الصعاب والعقبات أمام رجال الشرطة في المباحث وغيرها وتوفير ما يلزم لهم من احتياجات ولوازم وتوفير العناصر الكافية للعمل ليتسنى لرجل الشرطة القيام بمهامه وواجباته بأفضل صورة ممكنة والمحافظة على جودة العمل ولكي يقدم للمواطن خدمة عاجلة وكافية تحقق له غرضه خاصة أن العينة إجمعت على مهام العمل الشرطي بدائرة المباحث صعبة وان الاحتياجات واللوازم غير كافية ويرجع ذلك لقلة عدد العاملين في حين إن الأعباء والمهام المكلفة بها كبيرة وصعبة ومميزة وتحتاج لجهد ومتابعة حثيثة ، وهذا يتطلب جهدا مضاعفا وعناصر عاملة كافية.

– نوصي دائرة التعبئة والإرشاد والتوجيه السياسي وقيادات الأجهزة الأمنية بتنمية روح العمل الجماعي وتقبل الآخرين وتربية الأنفس على التعاون والمحبة والعمل على انتقاء الأفضل والاكفاء وذو الخبرة العلمية والعملية للقيام على العمل وإدارته وذلك لكي يتسم العمل وتتسم المؤسسة بالعدل والاستقرار والتعاون والعمل الدائم على معالجة الأخطاء والسلوكيات المزعجة عند بعض العاملين والتي تكون سببا في خلق كثير من المشاكل أولا بأول ليسير العمل بالشكل السليم.

– نوصي قيادات الأجهزة والعلاقات العامة فيها بتكثيف الأنشطة اللارسمية خارج إطار العمل والتواصل الاجتماعي مع بيئة العمل وتبصير العاملين بمهارة فصل الحياة العملية عن الحياة الاجتماعية والأسرية قدر الإمكان حتى لا تتأثر سلبا خاصة أن رجل المباحث يتعامل مع طبقة

دنيا من الناس من ناحية السلوك وخشية من ان ينقل تأثره بالعمل واحتكاكه مع تلك الفئة لأسرته وبيئته الاجتماعية وتتأثر سلبا يجب تنمية مهارة فصل البيئات وتنوع السلوك وإمداده بالخبرات والمهارات والدورات اللازمة لذلك.

حيث إننا نرى أن المقياس دل على أن معظم رجال المباحث أصبح خوفه وتشديده على أسرته أكثر بعد عمله بالمباحث.

– نوصى بتوزيع مهام العمل حسب القدرات والكفاءات والتخصص ليتحقق الرضا الوظيفي عند العاملين ويتوافق طبيعة عملهم مع ما يمتلكون من قدرات مع التأكيد على تنمية قدرات الشرطية بمختلف مجالاتها.

– نوصي الحكومة الفلسطينية والمشرفين على الأجهزة الأمنية المحافظة على التشريعات والضوابط الشرطية وان تكون تعليماتها تتفق مع تعاليم شرعنا الحنيف ومتسمة مع عاداتنا وتقاليدنا لكي يتفق الانسجام والمسايرة مع تلك التعليمات.

– نوصي بضرورية تبصير رجال المباحث خاصة أنهم أصحاب رسالة ويقومون بدور له شان كبير خاصة أنهم يتعاملون مع سلوكيات البشر بشكل مباشر بتعليمهم مهارات حسن الاتصال والتواصل والتأثير بالآخرين والقدرة على فهم الشخصيات وتحليلها وإيصال المراد بأشكال وطرق مختلفة.

– حث المدراء وأولي الأمر على متابعة عناصرهم وإمدادهم بما يلزم من تأهيل وعلوم شرطية وغيرها للحفاظ على الهدف الذي وضعوا من اجله.

– التركيز والمحافظة على العلاقة بين الرئيس في العمل ومرؤوسيه وان يكون الرؤساء في العمل على اطلاع بما يجري من قبل العناصر أول بأول.

– التركيز على البرامج الإرشادية والتوجيهية لأفراد الشرطة عامة والمباحث خاصة لضمان تحقيق التكيف الاجتماعي والقيمي والنفسي والأسري لهم.

– التركيز على العاملين في سن العشرينات وغير المتزوجين ومراعاة أوضاعهم وقلة خبراتهم ومتابعتهم بما يضمن لهم وللعمل السلامة.

الاقتراحات:

إجراء المزيد من البحوث المسحية التي تخص العمل الشرطي لأنها تحتاج لإثراء نظري والوقوف على مشكلاتهم وحاجياتهم ومحاولة وضع الحلول المناسبة وذلك:-

- إجراء بحوث ودراسات على العاملين بالأجهزة الشرطية الخاصة كالمباحث والأمن الداخلي ومكافحة المخدرات خاصة أنهم لا يتعاملون إلا من الفئات الدنيا من الناس " المجرمين" ومعرفة احتياجاتهم والعمل على تلبيتها.
- تزويد دور الملاحظة على الدراسات والبحوث التي تجري في مجال العمل الشرطي والاستفادة منها في الإسهام في حل المشاكل وتطوير آليات وقدرات العمل الشرطي.
- لإجراء دراسات للكشف عن مستوى المهارات التي يمتلكها رجال المباحث والأجهزة الأمنية ومدى تطورها من مرحلة عمرية إلى مرحلة عمرية أخرى.
- إجراء دراسات وبحوث توضح وتبين مدى تأثر العاملين بالعمل الشرطي على المستوي الشخصي النفسي والاجتماعي والقيمي من فترة لأخرى ومن مجال عمل إلى مجال عمل آخر.
- لإجراء دراسات للكشف عن الفروق في عمل أجهزة الشرطة بين مجتمعين الفلسطيني ومجتمع آخر ودور الأوضاع السياسية والمجتمعية والاقتصادية التي تتميز بها فلسطين عن غيرها.
- لإجراء دراسات توضح وتبين دور التأهيل العلمي في تحقيق أهداف العمل الشرطي ومدى إمتلاك المهارات العملية من الواقع العلمي ومقارنة ذلك بالعمل من واقع الخبرة وتقادم السنين.

☒ المصادر والمراجع :

- **أولا : المصادر:**

١. القرآن الكريم.

- **ثانيا:المراجع:**

٢. إبراهيم، لطفي (١٩٩٤): **عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين** ، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، السنة الثالثة، العدد الخامس.

٣. أبو اسحق، سامي (٢٠٠٩): **معوقات التوافق النفسي الاجتماعي لدى المسنين في محافظة خان يونس،** مجلة مستقبل التربية العربية، مجلد ١٥، عدد ٥٥.

٤. أبو زجلية، عبد المنعم (٢٠٠٤): **التوافق النفسي والاجتماعي للمكفوفين اليمنيين في محافظة صنعاء،** رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة صنعاء،اليمن.

٥. أبو شماله، أنيس (٢٠٠٢): **أساليب الرعاية في مؤسسات رعاية الأيتام وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي،** رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.

٦. أحمد صالح (٢٠٠٩): **أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين،** دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية، مركز خدمة المجتمع وتنمية البيئة، جامعة الفيوم، ص٨.

٧. أمل الشامان (٢٠٠٦): **مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى المشرفات الإداريات في مدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات،** رسالة التربية وعلم النفس، ع٢٦، ص٣٠-٣٢.

٨. الأغا،إحسان خليل والأستاذ، محمود حسن (٢٠٠٩): **مقدمة في تصميم البحث العلمي،** مكتبة آفاق ، غزة، فلسطين، ط ٢ ، ص٨٣.

٩. بالعبيد، شيخة بنت عبد الله (٢٠٠٧): **القيم التربوية المتضمنة في القصص ضمن النشاط غير المنهجي بالمرحلة الابتدائية بالمملكة العربية السعودية،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

١٠. البشر، سعاد (٢٠٠٩): **مفهوم الذات وعلاقته بسوء التوافق النفسي الاجتماعي ،** مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ١٠، العدد ٢.

١١. بن مانع، سعيد (١٩٩٤): **سمات المسايرة والمغايرة لدى المتفوقين والمتأخرين دراسياً من الجنسين في المرحلة الثانوية،** مجلة جامعة أم القرى، السنة السادسة، العدد الثامن، المملكة العربية السعودية.

١٢. بنات، عبد القادر(٢٠٠٩): **ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

١٣. جودة، يحيى (٢٠٠٣): **مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس.

١٤. جيرالد جرينبرج، وروبرت بارون (٢٠٠٥): **إدارة السلوك في المنظمات**، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية، ص٢٥٧-٢٦٧.

١٥. حريم، حسين (٢٠٠٤): **السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال**، مكتبة الحامد، عمان، ص٢٨٤-٢٩٩.

١٦. حيدر، بتول (٢٠٠٦): **أساليب إدارة الوقت لدى مدراء المدارس الابتدائية الحكومية بمملكة البحرين وعلاقتها بضغوط العمل الإداري المدرسي** ، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد ٧، العدد ١.

١٧. دافيدوف، لندا (٢٠٠٠): **السلوك الاجتماعي (الوراثة- البيئة- الروابط الاجتماعية)** مراجعة أبو حطب، فؤاد وآخرون، الدار الدولية للاستثمارات الثقافية، القاهرة.

١٨. دخان، نبيل (١٩٩٧): **التوافق النفسي والاجتماعي لدي الطلبة الفلسطينيين العائدين من الخارج في المرحلة الإعدادية وعلاقته بتحصيلهم الدراسي**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية،غزة.

١٩. راوية حسن (٢٠٠١): **السلوك في المنظمات**، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، ص٤٠١-٤٠٣.

٢٠. رونالدي ريجيو (١٩٩٩): **المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي**، مكتبة شروق للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، ص٢٩٠-٣٠٥.

٢١. زكي، وسيمة(٢٠٠٠): **دراسة لبعض المشكلات السلوكية لدى أطفال مرحلة ما قبل المدرسة الابتدائية بمدنية المنيا في ضوء متغيرات الحكم الخلقي، المسايرة / المغايرة، التروي / الاندفاع**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة المنيا.

٢٢. زهران، حامد (١٩٨٢): **الصحة النفسية والعلاج النفسي**، ط٢، القاهرة، عالم الكتب.

٢٣. زهران، علي (٢٠٠٣): " **الضغوط النفسية على قائدي الطائرات السعوديين بالخطوط الجوية العربية السعودية وعلاقتها بالتوافق الاجتماعي بمحافظة جدة** "، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

٢٤. زهران، حامد (٢٠٠٠): **علم النفس الاجتماعي**، ط٦، درا متبولي للنشر، القاهرة.

٢٥. الزهراني، صالح (٢٠٠٠): "**أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى ضغوط العمل** " دراسة مسحية على القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات وإداراتها، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية.

٢٦. سارا جرير (١٩٩٩): **إدارة الضغوط من أجل النجاح**، سلسلة العمل بذكاء، مكتبة جرير، ط١، السعودية، ص٥.

٢٧. السعد، صالح و درويش،مراد (١٤٢٧):**أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية دراسة استكشافية**، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، م٢٢، ع١.

٢٨. السقا، ميسون (٢٠٠٩): **أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٢٩. سلامة، محمد (٢٠٠١): ص**ورة السلطة وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين بالدولة** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس، كلية الآداب.

٣٠. الشايع،احمد (١٩٩٤): **أنماط ضغوط العمل لدى القيادة الأمنية الوسطى العاملة في بعض الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض**، رسالة ماجستير غير منشورة، المركز العربي للدراسات الأمنية، المعهد العالي للعلوم الأمنية، برنامج القيادة الأمنية، الرياض.

٣١. شبير، محمد (٢٠٠٩): **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

٣٢. شريم،على(١٩٩٦): **مقال حول مهام إدارات الشرطة، مجلة الشرطة، مجلة ثقافية شهرية متخصصة في شئون الشرطة**، تصدر عن المفوضية العامة للشرطة، إدارة التوجيه السياسي والمعنوي، ع٦.

٣٣. شعبان، عايدي (١٩٩٧): **المسايرة والمغايرة وأثرها في التربية**، مجلة التربية، السنة ١٨، العدد ١٤١-١٤٢-١٤٣، الأمارات العربية.

٣٤. صالح السعد، ومراد درويش (٢٠٠٨): **أسباب ونتائج ضغوط العمل في بيئة المراجعة السعودية**، دراسة استكشافية، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، م٢٢، ع١، ص٧١-٧٥.

٣٥. صلاح الدين عبد الباقي (٢٠٠٠): **السلوك الإنساني في المنظمات**، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، مصر، ص٢٧٨-٣٠١).

٣٦. الطحاينة، زياد، وآخرون (٢٠٠٨): **ضغوط العمل وسبل مواجهتها لدى الأعضاء العاملين في الاتحادات الرياضية في الأردن** ، مجلة كلية التربية، الجامعة الهاشمية، مجلد ٢٠، العدد ٢.

٣٧. طـه، إيمـان (٢٠٠٤): **أثـر اضـطرابات مـا بعد الـصدمة علـى كفـاءة بعـض الوظـائف المعرفية والتوافق النفسي الاجتماعي لدى عينة من المصدومين** ، مجلة دراسات عربية في علم النفس، مجلد ٢، عدد ٢.

٣٨. الطواب، سيد (١٩٩٠): **المسايرة والتفكير الإبتكـاري لـدى عينـة مـن تلاميـذ المرحلـة الإعدادية**، مجلة كلية التربية، مجلد ٣، ع ٢، الإسكندرية، مصر.

٣٩. الطواب، سيد وآخرون (١٩٩٩): **الضغوط النفسية لدى المعلمين والمعلمات في مدارس دولة قطر في ضوء بعض العوامل الديموجرافيـة**، حولية كلية التربية، السنة الخامسة عشر، العدد الخامس عشر، جامعة قطر الدوحة.

٤٠. طويق،عز الـدين(٢٠٠٠): **وظيفـة رجـل الـشرطة**، خبيـر بأمانـة المنظمـة العربيـة للدفاع الاجتماعي، الرباط.

٤١. العامر، سعود (١٩٨٩): **العلاقة بين التقاعد والتوافق النفسي والاجتماعي لدى ضباط القوات المسلحة السعودية** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

٤٢. عبد الحميد، محمد نبيل (١٩٨٥): العلاقات الأسرية للمسنين وتوافقهم النفسي، الدار الفنية للطباعة والنشر، مصر.

٤٣. عبده، عبد الهادي (١٩٨٧): **السمات المميزة لسلوك المسايرة والمغايرة لمعلمي مرحلة التعليم الأساسي** (الحلقة الأولى) وعلاقتها بالتفاعل السلوكي لديهم، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، ع الخامس، مصر.

٤٤. عثمان، السيد (١٩٨٧): **علم النفس الاجتماعي التربوي**، الجزء الثاني ت المسايرة والمغايرة، مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.

٤٥. عثمان الخضر (٢٠٠٥): **علم النفس التنظيمي**، جامعة الكويت، قسم علم النفس، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ص٧٤-٨٩.

٤٦. العمري،عيد(٢٠٠٨) ، **ضغوط العمل عند المعلمين دراسة ميدانية**، جامعة الملك سعود، السعودية.

٤٧. عودة، يوسف (١٩٩٨): **ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية** ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح، نابلس.

٤٨. غنام،سعيد(٢٠٠٤) **ضغوط العمل لدى المراقب الجوي وعلاقتها بسلامة الحركة الجوية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الإدارية، الرياض.

٤٩. الفاضل ،عبد الرحمن (٢٠٠٧) **التربية الإسلامية وتحديات العصر** جامعة أم القرى.

٥٠. كريم علي، وأحمد الدليمي (٢٠٠٩)، **علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل**، دار وائل للنشر، ط١، ص١٦٠-١٦١.

٥١. كفافي، علاء الدين (١٩٩٠): **الصحة النفسية**، ط ٣، هجر للطباعة والنشر، مصر.

٥٢. الليل، محمد جعفر (٢٠٠٣): **العلاقة بين الاتجاه نحو تعاطي المخدرات والمسايرة وارتباطهما ببعض المتغيرات لدى طلاب وطالبات الجامعة**، مجلة جامعة الملك سعود، مج ١٦، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية (١)، ص ٣٤٥ – ٣٨٠.

٥٣. ماجد العطية (٢٠٠٣)، **سلوك المنظمة وسلوك الفرد والجماعة**، مكتبة الجامعة الإسلامية، غزة، ص٣٧١-٣٧٣.

٥٤. **مجلة الأمن والحياة (٢٠٠٤)**، مركز الدراسات والبحوث، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، ص٥٨.

٥٥. محسن الخضيري (١٩٩١). **الضغوط الإدارية الظاهرة والأسباب والعلاج**. مكتبة مدبولي، ص٢

٥٦. محمد أبو العلا (٢٠٠٩). **ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص١٤-١٥.

٥٧. محمد القريوتي (٢٠٠٠)، **السلوك التنظيمي، دراسة للسلوك الإنساني الفرد والجماعي في المنظمات المختلفة**، مكتبة الجامعة الإسلامية، غزة، ص٢٧٢-٢٧٥.

٥٨. محمد شبير (٢٠٠٩)، **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة وسبل التغلب عليها**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، ص٦١-٧٣.

٥٩. محمود العميان (٢٠٠٢)، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط١، الأردن، ص١٦٠-١٦٧.

٦٠. محمود العميان (٢٠٠٤)، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمادة البحث العلمي**، الجامعة الأردنية، ط٢، ص١٦٠-١٧١.

٦١. المطرفي، سليمان (٢٠٠١): "**معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستوى ضغوط العمل** " دراسة مسحية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية.

٦٢. المنشاوي، عبد الحميد (٢٠٠٥): **أثر استخدام الإحصاءات النفسية في تدريس وحدة عن الشخصية والتوافق النفسي والاجتماعي على تنمية الوعي النفسي لدى طلاب المرحلة الثانوية العامة** ، منشورات كلية التربية، جامعة طنطا.

٦٣. منصور، سامي(٢٠٠٦): **التوافق النفسي والاجتماعي لدي طلاب الثانوية العامة القاطنين في المناطق الساخنة بمحافظة رفح وعلاقته بسمات الشخصية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.كلية الصحة العامة،غزة.

٦٤. المهيري، عوشة (٢٠١٠): "**التوافق الاجتماعي والنفسي لدى الطلبة الصم وضعف السمع في دولة الإمارات العربية المتحدة** ، المجلة الدولية للأبحاث التربوية، جامعة الإمارات المتحدة، العدد٢٧.

٦٥. هانم ياركندي(٢٠٠٣) **ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة**، رسالة الخليج العربي، مجلة فصلية محكمة تعنى بالدراسات التربوية والثقافة العامة، ع٨٩.

٦٦. هيجان،عبد الرحمن (١٩٩٨) **ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض،السعودية.

ثانيًا :المراجع الأجنبية:

67. Baron. R.**behavior in Organization.** Boston: Allyan and Bacon. 2nd ed. 1986

68. Daley. M. R. " **Burnout. Smoldering Problem in protective services** " Soeial work , 1979. P P. 325 – 379.

69. Kyriacou. C. and sutcliffe. J. **A model of teacher stress. Educ. studies.** 4.1. (a) 1978.

70. Taylor, Shelley E. Anne **Peplau Letitia and David O. Sears. Social Psychology.** 10th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2000.

71. Luthans, Fred (1992). **Organizational Behavior**, 6th ed. N.y: McGraw-Hill Inc.

المواقع الإلكترونية:

72.www.moqatel.com, ١٤٣٢/٤/٢٦هـ

73.http://uqu.edu.sa/page/ar/83146, ١٤٣٣/٢/٣هـ

74.http://uqu.edu.sa/page/ar/163507,١٤٣٣/٢/٣هـ

75.http://www.islamstory.com١٤٣٣/٢/٣هـ

76.http://uqu.edu.sa/page/ar/83146-http://www.shamela.ws١٤٣٣/٢/٣هـ

الملاحق

ملحق رقم (١)

سيادة الدكتور /هـ: .... المحترم/هـ.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،،

نحيطكم علماً بأن الباحث بصدد إعداد رسالة لنيل درجة الماجستير في التربية / علم النفس تخصص صحة نفسية بعنوان:

" المسايرة – المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة بمحافظات غزة "

وأدوات الدراسة هي:

– مقياس المسايرة والمغايرة: وقام بإعداده بن مانع "١٤١٢هـ." في المملكة العربية السعودية بهدف الحصول على تقدير كمي لما يدركه المستجيب على المقياس من السمات الجزئية لكل من سلوك المسايرة والمغايرة.

– ضغوط العمل ولها ثلاث البعاد: " وهو من إعداد الباحث"

البعد الاجتماعي.

البعد الأسري.

منظومة القيم.

وقد عرف الباحث محور إستبانة ضغوط العمل:.

ضغوط العمل: هي استجابت الفرد إلى المؤثرات الخارجية وتفاعلها مع خصائص الفرد الذاتية وطبيعة عمله وفي هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المعد لذلك.

ابعاد ضغوط العمل:.

العلاقات الاجتماعية: هي كل الاتصالات بين الإنسان وغيره، وهو يقوم بأداء أعماله بشكل يومي كعلاقته بزملائه بالعمل، وأصدقائه، وجيرانه، وعلاقاته أثناء البيع أو الشراء، وعدم تأثير طبيعة عمله على تلك العلاقات.

العلاقات الاسرية: هي تلك العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الأسرة الواحدة كزوجته، وأولاده، وأقاربه، وعدم تأثير طبيعة عمله على تلك العلاقات أثناء ممارسة حياته بشكل طبيعي.

منظومة القيم: هي مجموعة قواعد ومعايير وعادات وتقاليد المنبثقة من العقيدة ويتبناها الفرد ويرتضيها المجتمع، وتسهم في ترسيخها للأفراد المؤسسات المتنوعة، وتتحول لسلوك ظاهر ملموس، وعدم تأثير طبيعة العمل على تلك القيم.

لـــذا يرجى من سيادتكم التكرم بالاطلاع على فقرات مقياس ضغوط العمل وإبداء الرأي فيه

الباحث:
زهير بسام ملاخة

مقياس ضغط العمل بأبعاده الثلاث:ـــ

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق بشدة
١	**أشعر بالمسئولية الملقاة على عاتقي بالعمل كبيرة.**					
٢	**أشعر بالضيق عندما أسلك سلوكا مغاير لطبيعتي.**					
٣	**أشعر بأن ساعات عملي كبيرة.**					
٤	**رئيسي في العمل يضايقني مما يزيد من إرهاقي في العمل.**					
٥	**يضايقني ما ألقاه من صعوبات في التعامل مع من هم أعلى مني رتبة.**					
٦	**يضايقني طبيعة العمل الشرطي الذي اعمل فيه.**					
٧	**اشعر أن طبية عملي لا تمنحني ما استحقه من تقدير من قبل زملائي.**					
٨	**اشعر بالانزعاج بسبب عدم مقدرتي على انجاز ما يطلب مني.**					
٩	**أعباء العمل تزداد نظرا لقلة اللوازم واحتياجات العمل الشرطي.**					
١٠	**احتكاكي بمشاكل المواطنين واطلاعي عليها تسبب لي الإزعاج والضيق.**					
١١	**تضايقني بعض التصرفات الشخصية لزملائي بالعمل.**					
١٢	**أشكو من تكرار تعرضي لبعض المضايقات من قبل زملائي ورؤسائي بالعمل.**					
١٣	**افقد صبري عندما أجد العراقيل أمامي أثناء العمل.**					
١٤	**يضايقني عدم تعاون زملائي فينا يخص عملي.**					

م	العبارة					
١٥	اشعر بان مسئولي بالعمل يبحث دوما عن أخطائي.					
١٦	اشعر بان مهنتي كرجل مباحث لا تناسبني.					
١٧	اشعر بان بعض الضباط والمدراء بالعمل يمارسون ضغطا على من لا يسايرهم.					
البعد الاجتماعي لضغوط العمل:ـــــــــــــ						
١٨	أشعر بان مهنة رجل المباحث في الشرطة من اقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي.					
١٩	أشعر بان المجتمع يخافني ولا يحترمني.					
٢٠	أرى أن عملي بجهاز المباحث اثر سلبا على علاقاتي الاجتماعية مع الغير.					
٢١	اشعر بان الناس يتجنبوني خشية التقاط أخطائهم.					
٢٢	اشعر بان زملائي في أجهزة الشرطة الأخرى ينعتوني بصفات اكرهها.					
٢٣	اشعر بان الآخرين ينظرون لي بان عملي يجعلني قليل دين وخلق.					
٢٤	من خلال عملي اشعر بان المجتمع غابة خالية من الأخلاق.					
٢٥	دوما أظن بالآخرين السوء والخطأ.					
٢٦	بعد فترة من عملي أصبحت افقد الثقة بالآخرين.					
٢٧	أرى أن أفراد المجتمع ذئاب بزى آدميين.					
٢٨	ارفض إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين خشية من أن يكونوا سيئين.					
٢٩	أفكر دوما بالانتقال والعيش بعيدا عن محيطي.					
٣٠	تراودني دوما أفكار سلبية عن الآخرين.					
٣١	ينتابني الشك بأخلاق وامن الآخرين.					
٣٢	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالهجوم					
٣٣	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالإتهام.					
٣٤	أعامل أفراد المجتمع بلغة التحقيق.					
٣٥	لا استطيع الفصل بين عملي والمجتمع الخارجي.					
٣٦	افتعل دوما المشاكل مع أفراد مجتمعي.					
البعد الأسري لضغوط العمل:ـــــــ						

٣٧	ازداد حرصي أكثر على أسرتي خلال عملي بجهاز المباحث.					
٣٨	أفكر دوما بخطر قد يصيب أسرتي من قبل الآخرين.					
٣٩	أتمنى أن لا يكون لي أطفال إناث خشية من تعرضهم لمشاكل بالمستقبل.					
٤٠	ثقتي بأسرتي تهتز أحيانا.					
٤١	أفكر دوما بفصل وسائل الاتصال المرئية عن بيتي.					
٤٢	تزداد مراقبتي لأسرتي بعد عملي بالمباحث.					
٤٣	أرى أن علاقتي بزوجتي تضطرب أحيانا.					
٤٤	دوما اتصل على بيتي أثناء تواجدي بالعمل للاطمئنان عليهم.					
٤٥	أحاول دوما الاستئذان من عملي للتوجه للبيت للاطمئنان عليهم.					
٤٦	أفكر بالانفصال عن زوجتي.					
٤٧	أفكر بالزواج ثانية بعد عملي بالمباحث.					
٤٨	تقع مشاكل بيني وبين أهل بيتي دوما.					
٤٩	أجد أن طبيعة عملي تؤثر سلبا على معاملتي مع أسرتي.					
٥٠	مشاكلي مع أهل بيتي يكون سببها عملي.					
٥١	انشغالي الدائم بالعمل سبب لي مشاكل مع زوجتي.					
٥٢	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل أولادي					
٥٣	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل احتياجات أهلي.					

منظومة القيم وضغوط العمل:ـــ

٥٤	انشغالي بالعمل يجعلني أتكاسل عن أداء صلواتي بمواعيدها.					
٥٥	أرى أن عملي اثر على مستوى تديني.					
٥٦	تعاملي الدائم مع الشاذيين والمجرمين اثر على شخصيتي.					
٥٧	اشعر باني أصبحت أتلفظ ببعض الألفاظ التي كنت أجرم لفظها.					

٥٨	أصبحت أتابع الأفلام والبرامج التي لا تليق بتعاليم ديننا.					
٥٩	أشاهد صور المتبرجات من النساء وكأنه أمر عادي.					
٦٠	أجد نفسي محبا للحديث مع النساء.					
٦١	اشعر بان الكذب شئ لا بد منه.					
٦٢	أمارس الكذب بعملي أحيانا وأكون مضطرا لذلك.					
٦٣	اشعر بان مفهوم الصدق أصبح غائبا.					
٦٤	بعض أصدقائي تأثروا تأثرا سلبيا جراء تعاملهم مع المجرمين.					
٦٥	اهتمامي بالجوانب الإيمانية والجهادية قل بعد عملي بالمباحث.					
٦٦	تعرض بعض زملائي بالعمل للفتن جراء عملهم بالمباحث.					
٦٧	أخطأت بحق نفسي وديني أثناء عملي.					
٦٨	اشعر بأنني ظلمت الكثير من الناس جراء عملي.					

الباحث
زهير بسام ملاخة

ملحق رقم (٢)

الجامعة الإسلامية – غـــزة
عمادة الدراسـات العليـا
كليـــــــة التـربيــــة
قســم علــم النـفـــس
تـخـصــص صـحـة نـفـسيـة



أخي الشرطي والضابط العامل بالمباحث العامة المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان **(المسايرة – المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة)**
للحصول على درجة الماجستير في الصحة النفسية من الجامعة الإسلامية بغزة ونحن على ثقة بأنك ستجيب علي المقاييس دون مجاملة وستتصف إجابتك بالدقة والموضوعية المنطلقة من شعوركم العالي بالمسئولية تجاه وطنكم وعملكم وحرصكم على المساهمة بتطويره، حاول أن لا تترك أي عبارة دون الإجابة عنها، مع العلم بأن المعلومات ستكون في موضع السرية التامة.
حيث نأمل من خلال هذه الإجابات الخروج بتوصيات تساعد على تطوير العمل الشرطي بشكل عام وجهاز المباحث بشكل خاص.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

الباحث
زهير بسام ملاخة

<u>أولاً: بيـــانات عامـــــة</u>

فيما يلي مجموعة من العبارات أرجو منك وضع علامة (X) أمام ما يناسبك.

-العمر: ١٨-٢٩ () ٣٠ -٣٩ () ٤٠-٤٩ () ٥٠-٥٩ () فأكثر ().

-الحالة الاجتماعية: أعزب () متزوج () مطلق ().

-المؤهل العلمي: أقل من ثانوي () ثانوي () جامعي () دراسات عليا ().

-الرتبة العسكرية: شرطي () صف ضابط ؟؟؟ () ضابط ().

-ساعات العمل: ٨ ساعات () ٢٤*٤٨ () ١٢*٣٦ ().

-مجال العمل: إداري () تحري () تحقيق () عمليات () إشارة () غير ذلك ().

-مكان العمل محافظة: الشمال() غزة () الوسطى () خانيونس () رفح ().

ثانياً: مقياس ضغط العمل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق بشدة
١.	مهنة رجل المباحث من أقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي.					
٢.	المجتمع يخافني ولا يحترمني.					
٣.	عملي بجهاز المباحث أثر سلباً على علاقاتي الاجتماعية مع الآخرين.					
٤.	الناس يتجنبوني خشية التقاط أخطائهم.					
٥.	زملائي في أجهزة الشرطة الأخرى ينعتوني بصفات أكرهها.					
٦.	يعتقد الآخرون بأن عملي يبعدني عن الدين.					
٧.	من خلال عملي أشعر بأن المجتمع غابة خالية من الأخلاق.					
٨.	أظن في الآخرين السوء والانحراف.					
٩.	أخشى من إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.					
١٠	أفكر دوماً بالانتقال والعيش بعيداً عن محيطي.					
١١	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالهجوم					
١٢	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالاتهام.					
١٣	أعامل أفراد المجتمع بلغة التحقيق.					
١٤	لا استطيع الفصل بين عملي والمجتمع الخارجي.					
١٥	افتعل المشاكل مع أفراد مجتمعي.					
١٦	رئيسي في العمل يضايقني.					
١٧	أجد صعوبة في التعامل مع من هم أعلى مني رتبة.					
١٨	أشعر بأن بعض الضباط والمدراء بالعمل يمارسون ضغطاً على من لا يسايرهم.					
١٩	يضايقني عدم تعاون زملائي فيما يخص عملي.					
٢٠	أشعر بأن مسئولي بالعمل يبحث دوماً عن أخطائي.					
٢١	يتكرر تعرضي لبعض المضايقات من قبل زملائي ورؤسائي بالعمل.					
٢٢	بعض التصرفات الشخصية لزملائي بالعمل مزعجة.					
٢٣	طبيعة العمل الشرطي صعبه.					
٢٤	لا أحصل على ما استحقه من تقدير من قبل زملائي.					
٢٥	ازداد تشديدي أكثر على أسرتي خلال عملي بجهاز المباحث.					
٢٦	أفكر دوماً بخطر قد يصيب أسرتي من قبل الآخرين.					
٢٧	أتمنى أن لا يكون لي أطفال إناث.					
٢٨	ثقتي بأسرتي تهتز أحياناً.					

٢٩	أفكر دوماً بقطع وسائل الاتصال عن بيتي.					
٣٠	تزداد مراقبتي لأسرتي بعد عملي بالمباحث.					
٣١	أرى أن علاقتي بزوجتي تضطرب أحياناً.					
٣٢	اتصل دوماً على بيتي أثناء تواجدي بالعمل للاطمئنان عليهم.					
٣٣	أحاول دائماً الاستئذان من عملي للتوجه للبيت للاطمئنان عليهم.					
٣٤	أفكر بالانفصال عن زوجتي.					
٣٥	أفكر بالزواج ثانية بعد عملي بالمباحث.					
٣٦	تقع مشاكل باستمرار بيني وبين أهل بيتي.					
٣٧	أجد أن طبيعة عملي تؤثر سلباً على معاملتي مع أسرتي.					
٣٨	مشاكلي مع أهل بيتي يكون سببها عملي.					
٣٩	انشغالي الدائم بالعمل سبب لي مشاكل مع زوجتي.					
٤٠	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل أولادي					
٤١	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل احتياجات أهلي.					
٤٢	انشغالي بالعمل يجعلني أتكاسل عن أداء الصلاة بمواعيدها.					
٤٣	أرى أن عملي أثر على مستوى تديني.					
٤٤	تعاملي الدائم مع الشاذيين والمجرمين أثر سلباً على شخصيتي.					
٤٥	أشعر بثقل المسئولية الملقاة على عاتقي في العمل.					
٤٦	أشعر بأني أصبحت أتلفظ ببعض الألفاظ التي كنت أجرم لفظها.					
٤٧	أصبحت أتابع الأفلام والبرامج التي لا تليق بتعاليم ديننا.					
٤٨	أشاهد صور المتبرجات من النساء وكأنه أمر طبيعي.					
٤٩	أجد نفسي محباً للحديث مع النساء.					
٥٠	أشعر بأن الكذب ضروري ولا بد منه.					
٥١	أمارس الكذب بعملي أحياناً دون أن أشعر بالذنب.					
٥٢	بعض أصدقائي تأثروا سلبياً جراء تعاملهم مع المجرمين.					
٥٣	اهتمامي بالجوانب الإيمانية والجهادية قل بعد عملي بالمباحث.					
٥٤	تعرض بعض زملائي بالعمل للفتن جراء عملهم بالمباحث.					
٥٥	أشعر بالضيق عندما أسلك سلوكاً مغاير لطبيعتي.					
٥٦	أشعر بأن مهنتي كرجل مباحث لا تناسبني.					
٥٧	أفقد صبري عندما أجد العراقيل أمامي أثناء العمل.					
٥٨	ما يطلب مني أكبر من قدرتي على الإنجاز.					
٥٩	أعباء العمل تزداد بسبب قلة اللوازم واحتياجات العمل الشرطي.					
٦٠	أخطأت بحق نفسي وديني أثناء عملي.					
٦١	أشعر بأنني ظلمت الكثير من الناس جراء عملي.					

ثالثاُ: مقياس المسايرة – المغايرة

م	ما مدي موافقتك علي المواقف والعبارات التالية	موافق تماماً	موافق إلي حد كبير	غير موافق إلي حد كبير	غير موافق علي الإطلاق
١	صديق طلب من صديقه بعض النقود ولم يكن معه شيء ولكنه ذهب لاقتراضها له				
٢	شخص تعود سماع الراديو بصوت عال دون مراعاة لمشاعر الآخرين				
٣	صدور أعمال جيدة من الآخرين تقابل بالاستحسان				
٤	نقد الآخرين لتصرفاتي لا يهمني				
٥	إذا عملت عملاً فأحب أن أكافأ عليه				
٦	أرغب أن أحقق ما أريد ولو علي حساب الآخرين				
٧	أم اعتبرت ابنها مهملاً لها بعد زواجه				
٨	شخص يعتبر بين أقرانه قائدا لهم ويريد أن يكون كذلك بين إخوته				
٩	ينقاد الفرد للجماعة لأنها سوف تفشي أسراره إذا لم يسايرها				
١٠	ليس من حق الجماعة عزل من يحاول كشف أسرارها				
١١	من حق الآخرين عليك أن تحترم وجهه نظرهم حتى ولو كان فيها نقدا لك				
١٢	أن تضع رأسك في المشكلة خير من الهروب منها				
١٣	سرعة اندماجك في المجموعة شيء مفضل				
١٤	أشعر أن الجماعة الزملاء غير مهتمين بي				
١٥	"المرء من جليسه" لذا فإنني لا أجالس إلا الأخيار				
١٦	شخص يعرف أضرار التدخين غير انه لا ينصح الآخرين بالامتناع عنه				
١٧	إن الانعزال عن الحياة الاجتماعية العامة عمل غير مناسب				
١٨	كثيرا ما أجد صعوبة في الحديث مع الغرباء				
١٩	معرفة أسئلة الآخرين تقتضي مني الإجابة عليها				
٢٠	ليس من مصلحتي الإجابة علي أسئلة الآخرين				
٢١	تهيمن قضايا المجتمع علي تفكيري				
٢٢	إتباع خطوات من سبقونا أفضل من التفكير في خطوات جديدة لتحقيق أهدافنا				
٢٣	علينا التماس العذر للآخرين عندما يخطئون				

٢٤	ليس المهم أن تستمع للآخرين وإنما المهم أن تسمعهم ما تريده				
٢٥	طالب معه شيكل واحد فقط ليشتري به بعض الطعام في الفسحة فقابله زميله المحتاج فأعطاه الشيكل				
٢٦	طالب يقضي معظم أوقاته علي التلفاز أو النت وزملاؤه يستغلون أوقاتهم				
٢٧	معرفة مشاعر الآخرين تجاه عملك شيء جيد				
٢٨	مهما عملت فلن أرضي الآخرين				
٢٩	سأظل فاعلاً للجميل حتى ولو قوبلت بنكرانه				
٣٠	ليس مطلوب مني أن أعطي مقابل ما أخذت				
٣١	مدرس اعتبر أحد طلابه غير مهتم بدراسته عندما لاحظ كثرة غيابه عن المدرسة				
٣٢	شخص كان يعامل بلطف وحنان من والده وبعد وفاه والده توقع أن يعامله إخوته نفس المعاملة				
٣٣	يحق للجماعة أن تؤثر علي آراء أعضائها لما فيه مصلحة الجماعة				
٣٤	ليس من حق الجماعة عزل من يضع نفسه مصلحاً لها				
٣٥	يهمني ألا يكون للآخرين فكرة سيئة عني				
٣٦	صبرك علي الاذى قد يفسر بالجبن				
٣٧	أستجيب بسرعة لما تقوم به المجموعة من أشياء				
٣٨	لا أجد من أقضي معه وقت فراغي				
٣٩	يعتقد الفرد أن الموت مع الجماعة رحمة ولذا فإنه يوافق ما يقوله زملائه دائماً				
٤٠	شخص يعرف أن السرقة حرام غير انه عندما يحتاج إلي نقود ولا يجدها يلجأ إلي السرقة				
٤١	حضور الحفلات والأنشطة الاجتماعية ممتع لي				
٤٢	أجد صعوبة في التحدث مع المسئولين وأصحاب الشأن في المجتمع				
٤٣	عندما نري شخصاً مصراً علي خطأ فإقناعه بالعدول عنه أفضل				
٤٤	من حقي الاحتفاظ بمعلوماتي لنفسي				
٤٥	ليس من المعقول تجاهل انجازات من لا نحبه				
٤٦	هناك حل واحد صحيح لكل قضية تطرح للنقاش				
٤٧	يجب علي التغاضي عن نصائح من هو أكبر مني				
٤٨	من الخطأ التنازل عن آرائك التي تدافع عنها في نقاش ما				
٤٩	أخ يبخل علي نفسه ليصرف علي إخوته حتى لا يظهروا أقل من أقرانهم				

٥٠	من حق كل واحد منا أن يعيش بحسب الطريقة التي تعجبه دون مراعاة الآخرين				
٥١	إذا خرجت مع زملائي في رحلة يجب أن يكون لي دور ايجابي في الرحلة				
٥٢	مجاملة الآخرين مغالطة لهم وظلم للنفس				
٥٣	أعطي اليوم حتى آخذ غداً				
٥٤	تنازلي عما أملك شيء صعب				
٥٥	أحد الأطفال أحس بإهمال أسرته له بعد ولادة أخ له				
٥٦	بقاء الفرد منشغلاً مع الزملاء في الوقت الذي أصبح فيه مسئولاً عن أسرته ومطالبها				
٥٧	علي عضو الجماعة القيام بالدور المكلف به حتى ولو لم يقتنع به لأن ذلك في مصلحة للجماعة				
٥٨	ليس من حق جماعة الزملاء عزل العضو الذي لا يمارس هواياتها				
٥٩	يستحسن عدم تذكير الآخرين بالأخطاء التي قاموا بها في الماضي				
٦٠	لن أسمح للآخرين بتوجيهي				
٦١	أمتع أوقاتي علي الإطلاق تلك التي أقضيها مع الزملاء				
٦٢	ليس لي أصدقاء مخلصين أفشي لهم أسراري				
٦٣	يثق الطالب في أحد زملاؤه ولذا يأخذ بقوله دون التفكير فيه				
٦٤	شخص يعتبر الوساطة مرفوضة ولكنه يتوسط للآخرين وقت الحاجة				
٦٥	تفاعلك مع الآخرين يعني تعلمك منهم				
٦٦	أحاول تجنب مقابلة الآخرين أحياناً				
٦٧	عدم وقوفك إلي جانب الآخرين عمل سلبي				
٦٨	من ضياع وقتي انتظاري والمدرس يشرح لبقية التلاميذ				
٦٩	الاطلاع علي المخترعات الحديثة شيء مفيد				
٧٠	علينا تنفيذ التعليمات بدلاً من البحث عن أخطائها				
٧١	اعتبر من يفهمني علي خطأ معذوراً ما دام لا يفهم وجهه نظري				
٧٢	بعض الناس يواصل ما بدأه مهما كان في الأمر من متاعب للآخرين				
٧٣	شخص يقود سيارته وفي الطريق صادفته أسرة تعطلت بهم سيارتهم فعاد لإيصالهم مكانهم				
٧٤	شخص يطلب ممن حوله عدم إيقاظه من نومه حتى يستيقظ بنفسه				
٧٥	أنزعج عندما أري الناس يرمون النفايات في الطرقات أو يقطعون إشارة المرور				

٧٦	أصارح الزملاء بسوء تصرفهم حتى لو أغضبهم ذلك				
٧٧	العطاء خير من الأخذ				
٧٨	البحث عن النجاح بأي طريقة ممكنة من حقي				
٧٩	غضب صديق علي صديقه في يوم من الأيام لأنه لم يرد عليه السلام				
٨٠	ابن يتوقع من أبيه أن يصرف عليه كما يصرف آباء الجيران علي أبنائهم				
٨١	علي الفرد أن يتنازل عن أفكاره ما دامت المجموعة لا توافقه عليها				
٨٢	لا يحق للجماعة عزل الفرد الذي لا يستخدم أسلوبها في الكلام والمناقشة				
٨٣	حل المشاكل بين الناس بالتفاهم خير من حلها عن طريق الجهات الرسمية				
٨٤	لكي تنجح لا بد من استخدام طرق مألوفة من المجازفة				
٨٥	من الصعوبة بمكان التخلص مما تعلمته من المجموعة				
٨٦	لا أجد من يحاول التعرف علي				
٨٧	يعتقد الفرد أن بإمكانه إقناع الآخرين لذا يبادلهم الرأي باستمرار				
٨٨	طالب يعرف أن إثارة الضوضاء في الفصل غير مناسبة ولكنه يثيرها في الفصل بحجة تضايقه من طول الحصة				
٨٩	من الأفضل أن يكون الشخص محبوباً من المحيطين به				
٩٠	لا أستطيع التحدث طويلاً في حضور مجموعة من الناس				
٩١	المذاكرة الجماعية أكثر فائدة من المذاكرة الفردية				
٩٢	ليس من المفيد التعاون في عالم اليوم				
٩٣	أحب أن أسمع عن الجديد حتى وإن كنت لن أشتريه				
٩٤	كل ما في الماضي محبب إلي نفسي				
٩٥	ليس كل ما تتوقعه من الآخرين يمكن تحقيقه				
٩٦	لا أحب أن أسمع إلا الآراء الواضحة الصريحة				

ملحق رقم (٣)



الجامعة الإسلامية – غـــزة
عمادة الدراســات العليــا
كليــــــة التـربيـــــة
قســم علــم النفـــس
تـخـصــص صـحــة نـفـسيــة

أخي الشرطي والضابط العامل بالمباحث العامة المحترم.

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان **(المسايرة – المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة)**
للحصول على درجة الماجستير في الصحة النفسية من الجامعة الإسلامية بغزة ونحن على ثقة بأنك ستجيب علي المقاييس دون مجاملة وستتصف إجابتك بالدقة والموضوعية المنطلقة من شعوركم العالي بالمسئولية تجاه وطنكم وعملكم وحرصكم على المساهمة بتطويره، حاول أن لا تترك أي عبارة دون الإجابة عنها، مع العلم بأن المعلومات ستكون في موضع السرية التامة.
حيث نأمل من خلال هذه الإجابات الخروج بتوصيات تساعد على تطوير العمل الشرطي بشكل عام وجهاز المباحث بشكل خاص.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

أولاً: بيـــانات عامـــــة

فيما يلي مجموعة من العبارات أرجو منك وضع علامة (X) أمام ما يناسبك.

-العمر: ١٨-٢٩ () ٣٠ -٣٩ () ٤٠-٤٩ () ٥٠-٥٩ () فأكثر ().

-الحالة الاجتماعية: أعزب () متزوج () مطلق ().

-المؤهل العلمي: أقل من ثانوي () ثانوي () جامعي () دراسات عليا ().

-الرتبة العسكرية: شرطي () صف ضابط ؟؟؟ () ضابط ().

-ساعات العمل: ٨ ساعات () ٢٤*٤٨ () ١٢*٣٦ ().

-مجال العمل: إداري () تحري () تحقيق () عمليات () إشارة () غير ذلك ().

-مكان العمل محافظة: الشمال() غزة () الوسطى () خانيونس () رفح ().

ثانياً: مقياس ضغط العمل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق بشدة
١.	مهنة رجل المباحث من أقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي.					
٢.	المجتمع يخافني ولا يحترمني.					
٣.	عملي بجهاز المباحث أثر سلباً على علاقاتي الاجتماعية مع الآخرين.					
٤.	الناس يتجنبوني خشية التقاط أخطائهم.					
٥.	زملائي في أجهزة الشرطة الأخرى ينعتوني بصفات أكرهها.					
٦.	يعتقد الآخرون بأن عملي يبعدني عن الدين.					
٧.	من خلال عملي أشعر بأن المجتمع غابة خالية من الأخلاق.					
٨.	أظن في الآخرين السوء والانحراف.					
٩.	أخشى من إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.					
١٠	أفكر دوماً بالانتقال والعيش بعيداً عن محيطي.					
١١	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالهجوم					
١٢	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالاتهام.					
١٣	أعامل أفراد المجتمع بلغة التحقيق.					
١٤	لا استطيع الفصل بين عملي والمجتمع الخارجي.					
١٥	افتعل المشاكل مع أفراد مجتمعي.					
١٦	رئيسي في العمل يضايقني.					
١٧	أجد صعوبة في التعامل مع من هم أعلى مني رتبة.					
١٨	أشعر بأن بعض الضباط والمدراء بالعمل يمارسون ضغطاً على من لا يسايرهم.					
١٩	يضايقني عدم تعاون زملائي فيما يخص عملي.					
٢٠	أشعر بأن مسئولي بالعمل يبحث دوماً عن أخطائي.					
٢١	يتكرر تعرضي لبعض المضايقات من قبل زملائي ورؤسائي بالعمل.					
٢٢	بعض التصرفات الشخصية لزملائي بالعمل مزعجة.					
٢٣	طبيعة العمل الشرطي صعبه.					
٢٤	لا أحصل على ما استحقه من تقدير من قبل زملائي.					
٢٥	ازداد تشديدي أكثر على أسرتي خلال عملي بجهاز المباحث.					
٢٦	أفكر دوماً بخطر قد يصيب أسرتي من قبل الآخرين.					
٢٧	أتمنى أن لا يكون لي أطفال إناث.					

٢٨	ثقتي بأسرتي تهتز أحياناً.					
٢٩	أفكر دوماً بقطع وسائل الاتصال عن بيتي.					
٣٠	تزداد مراقبتي لأسرتي بعد عملي بالمباحث.					
٣١	أرى أن علاقتي بزوجتي تضطرب أحياناً.					
٣٢	اتصل دوماً على بيتي أثناء تواجدي بالعمل للاطمئنان عليهم.					
٣٣	أحاول دائماً الاستئذان من عملي للتوجه للبيت للاطمئنان عليهم.					
٣٤	أفكر بالانفصال عن زوجتي.					
٣٥	أفكر بالزواج ثانية بعد عملي بالمباحث.					
٣٦	تقع مشاكل باستمرار بيني وبين أهل بيتي.					
٣٧	أجد أن طبيعة عملي تؤثر سلباً على معاملتي مع أسرتي.					
٣٨	مشاكلي مع أهل بيتي يكون سببها عملي.					
٣٩	انشغالي الدائم بالعمل سبب لي مشاكل مع زوجتي.					
٤٠	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل أولادي					
٤١	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل احتياجات أهلي.					
٤٢	انشغالي بالعمل يجعلني أتكاسل عن أداء الصلاة بمواعيدها.					
٤٣	أرى أن عملي أثر على مستوى تديني.					
٤٤	تعاملي الدائم مع الشاذيين والمجرمين أثر سلباً على شخصيتي.					
٤٥	أشعر بثقل المسئولية الملقاة على عاتقي في العمل.					
٤٦	أشعر بأني أصبحت أتلفظ ببعض الألفاظ التي كنت أجرم لفظها.					
٤٧	أصبحت أتابع الأفلام والبرامج التي لا تليق بتعاليم ديننا.					
٤٨	أشاهد صور المتبرجات من النساء وكأنه أمر طبيعي.					
٤٩	أجد نفسي محباً للحديث مع النساء.					
٥٠	أشعر بأن الكذب ضروري ولا بد منه.					
٥١	أمارس الكذب بعملي أحياناً دون أن أشعر بالذنب.					
٥٢	بعض أصدقائي تأثروا سلبياً جراء تعاملهم مع المجرمين.					
٥٣	اهتمامي بالجوانب الإيمانية والجهادية قل بعد عملي بالمباحث.					
٥٤	تعرض بعض زملائي بالعمل للفتن جراء عملهم بالمباحث.					
٥٥	أشعر بالضيق عندما أسلك سلوكاً مغاير لطبيعتي.					
٥٦	أشعر بأن مهنتي كرجل مباحث لا تناسبني.					
٥٧	أفقد صبري عندما أجد العراقيل أمامي أثناء العمل.					
٥٨	ما يطلب مني أكبر من قدرتي على الإنجاز.					
٥٩	أعباء العمل تزداد بسبب قلة اللوازم واحتياجات العمل الشرطي.					

٦٠	أخطأت بحق نفسي وديني أثناء عملي.					
٦١	أشعر بأنني ظلمت الكثير من الناس جراء عملي.					

ثالثاُ: مقياس المسايرة – المغايرة

م	ما مدي موافقتك علي المواقف والعبارات التالية	موافق تماماً	موافق إلي حد كبير	غير موافق إلي حد كبير	غير موافق علي الإطلاق
١	صديق طلب من صديقه بعض النقود ولم يكن معه شيء ولكنه ذهب لاقتراضها له				
٢	إذا عملت عملاً فأحب أن أكافأ عليه				
٣	أرغب أن أحقق ما أريد ولو علي حساب الآخرين				
٤	أم اعتبرت ابنها مهملاً لها بعد زواجه				
٥	ينقاد الفرد للجماعة لأنها سوف تفشي أسراره إذا لم يسايرها				
٦	أن تضع رأسك في المشكلة خير من الهروب منها				
٧	سرعة اندماجك في المجموعة شيء مفضل				
٨	أشعر أن الجماعة الزملاء غير مهتمين بي				
٩	شخص يعرف أضرار التدخين غير انه لا ينصح الآخرين بالامتناع عنه				
١٠	إن الانعزال عن الحياة الاجتماعية العامة عمل غير مناسب				
١١	كثيرا ما أجد صعوبة في الحديث مع الغرباء				
١٢	معرفة أسئلة الآخرين تقتضي مني الإجابة عليها				
١٣	ليس من مصلحتي الإجابة علي أسئلة الآخرين				
١٤	تهيمن قضايا المجتمع علي تفكيري				
١٥	إتباع خطوات من سبقونا أفضل من التفكير في خطوات جديدة لتحقيق أهدافنا				
١٦	طالب معه شيكل واحد فقط ليشتري به بعض الطعام في الفسحة فقابله زميله المحتاج فأعطاه الشيكل				
١٧	معرفة مشاعر الآخرين تجاه عملك شيء جيد				
١٨	مهما عملت فلن أرضي الآخرين				
١٩	سأظل فاعلاً للجميل حتى ولو قوبلت بنكرانه				
٢٠	ليس مطلوب مني أن أعطي مقابل ما أخذت				
٢١	مدرس اعتبر أحد طلابه غير مهتم بدراسته عندما لاحظ كثرة غيابه عن المدرسة				
٢٢	شخص كان يعامل بلطف وحنان من والده وبعد وفاه والده توقع أن يعامله إخوته نفس المعاملة				

٢٣	يحق للجماعة أن تؤثر علي آراء أعضائها لما فيه مصلحة الجماعة				
٢٤	ليس من حق الجماعة عزل من يضع نفسه مصلحاً لها				
٢٥	يهمني ألا يكون للآخرين فكرة سيئة عني				
٢٦	صبرك علي الاذى قد يفسر بالجبن				
٢٧	أستجيب بسرعة لما تقوم به المجموعة من أشياء				
٢٨	لا أجد من أقضي معه وقت فراغي				
٢٩	يعتقد الفرد أن الموت مع الجماعة رحمة ولذا فإنه يوافق ما يقوله زملائه دائماً				
٣٠	أجد صعوبة في التحدث مع المسئولين وأصحاب الشأن في المجتمع				
٣١	عندما نري شخصاً مصراً علي خطأ فإقناعه بالعدول عنه أفضل				
٣٢	من حقي الاحتفاظ بمعلوماتي لنفسي				
٣٣	ليس من المعقول تجاهل انجازات من لا نحبه				
٣٤	هناك حل واحد صحيح لكل قضية تطرح للنقاش				
٣٥	من الخطأ التنازل عن آرائك التي تدافع عنها في نقاش ما				
٣٦	أخ يبخل علي نفسه ليصرف علي إخوته حتى لا يظهروا أقل من أقرانهم				
٣٧	من حق كل واحد منا أن يعيش بحسب الطريقة التي تعجبه دون مراعاة الآخرين				
٣٨	إذا خرجت مع زملائي في رحلة يجب أن يكون لي دور ايجابي في الرحلة				
٣٩	مجاملة الآخرين مغالطة لهم وظلم للنفس				
٤٠	أعطي اليوم حتى آخذ غداً				
٤١	تنازلي عما أملك شيء صعب				
٤٢	أحد الأطفال أحس بإهمال أسرته له بعد ولادة أخ له				
٤٣	بقاء الفرد منشغلاً مع الزملاء في الوقت الذي أصبح فيه مسئولاً عن أسرته ومطالبها				
٤٤	علي عضو الجماعة القيام بالدور المكلف به حتى ولو لم يقتنع به لأن ذلك في مصلحة للجماعة				
٤٥	ليس من حق جماعة الزملاء عزل العضو الذي لا يمارس هواياتها				
٤٦	يستحسن عدم تذكير الآخرين بالأخطاء التي قاموا بها في الماضي				
٤٧	يثق الطالب في أحد زملاؤه ولذا يأخذ بقوله دون التفكير فيه				
٤٨	شخص يعتبر الوساطة مرفوضة ولكنه يتوسط للآخرين وقت الحاجة				

٤٩	تفاعلك مع الآخرين يعني تعلمك منهم				
٥٠	عدم وقوفك إلي جانب الآخرين عمل سلبي				
٥١	من ضياع وقتي انتظاري والمدرس يشرح لبقية التلاميذ				
٥٢	الاطلاع علي المخترعات الحديثة شيء مفيد				
٥٣	علينا تنفيذ التعليمات بدلاً من البحث عن أخطائها				
٥٤	اعتبر من يفهمني علي خطأ معذوراً ما دام لا يفهم وجهه نظري				
٥٥	بعض الناس يواصل ما بدأه مهما كان في الأمر من متاعب للآخرين				
٥٦	شخص يقود سيارته وفي الطريق صادفته أسرة تعطلت بهم سيارتهم فعاد لإيصالهم مكانهم				
٥٧	شخص يطلب ممن حوله عدم إيقاظه من نومه حتى يستيقظ بنفسه				
٥٨	العطاء خير من الأخذ				
٥٩	البحث عن النجاح بأي طريقة ممكنة من حقي				
٦٠	علي الفرد أن يتنازل عن أفكاره ما دامت المجموعة لا توافقه عليها				
٦١	لا يحق للجماعة عزل الفرد الذي لا يستخدم أسلوبها في الكلام والمناقشة				
٦٢	حل المشاكل بين الناس بالتفاهم خير من حلها عن طريق الجهات الرسمية				
٦٣	لكي تنجح لا بد من استخدام طرق مألوفة من المجازفة				
٦٤	من الصعوبة بمكان التخلص مما تعلمته من المجموعة				
٦٥	لا أجد من يحاول التعرف علي				
٦٦	يعتقد الفرد أن بإمكانه إقناع الآخرين لذا يبادلهم الرأي باستمرار				
٦٧	طالب يعرف أن إثارة الضوضاء في الفصل غير مناسبة ولكنه يثيرها في الفصل بحجة تضايقه من طول الحصة				
٦٨	من الأفضل أن يكون الشخص محبوباً من المحيطين به				
٦٩	لا أستطيع التحدث طويلاً في حضور مجموعة من الناس				
٧٠	ليس من المفيد التعاون في عالم اليوم				
٧١	أحب أن أسمع عن الجديد حتى وإن كنت لن أشتريه				
٧٢	كل ما في الماضي محبب إلي نفسي				
٧٣	ليس كل ما تتوقعه من الآخرين يمكن تحقيقه				

ملحق رقم (٤)

لجنة المحكمين

م	الاسم	الجامعة
١	د. سمير رمضان قوته	أستاذ مشارك–مشرف مركز الارشاد النفسي بالجامعة الاسلامية
٢	د. انور عبد العزيز العبادسة	أستاذ مساعد رئيس قسم علم النفس بالجامعة الاسلامية
٣	د. عبد الفتاح عبد الغني الهمص	أستاذ مساعد بالصحة النفسية الجامعة الاسلامية
٤	د. عاطف عثمان الاغا	أستاذ مساعد بالصحة النفسية الجامعة الاسلامية
٥	د. نبيل كامل دخان	أستاذ مساعد بالصحة النفسية الجامعة الاسلامية
٦	د. عون محيسن	قسم علم النفس جامعة الأقصى
٧	د. محمد جواد الخطيب	قسم علم النفس جامعة الازهر
٨	د.نعيم العبادلة	قسم علم النفس في الجامعة الإسلامية

ملحق رقم (٥)





الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

عمادة الدراسات العليا

هاتف داخلي: 1150

الرقم: ج س غ/35/ Ref

التاريخ: 2011/07/23 Date

الأخ العقيد/ مدير عام المباحث العامة حفظه الله،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم عمادة الدراسات العليا أطعر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالب/ زهير بسام **محمد ملاخه**، برقم جامعي **120090665** المسجل في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص علم النفس–صحة نفسية، وذلك بهدف تطبيق الاستبانة الخاصة بدراسته والحصول على المعلومات التي تساعده في إعدادها والمعنونة بـ

المسايرة–المغايرة وضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة في محافظات غزة

والله ولي التوفيق،،،

عميد الدراسات العليا

د. زياد إبراهيم مقداد

- يتم تسهيل مهمة الأخ/ زهير ملاخة مع تأكيدنا بعدم نشر أو مناقشة أي موضوع يضر بسمعة الشرطة أو المباحث بشكل خاص. ومراعاة السرية مع الباحث إبن المباحث.

٢٥-٧-٢٠١١

صورة إلى:
- الملف.

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 هاتف ص.ب. 108 الرمال، غزة، فلسطين
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps

ملحق رقم (٦)

المقياس الأول: مقياس ضغط العمل

التكرارات لكل فقرة من فقرات البعد الأول: الاجتماعي في المحور (ن = ٢٠٢)

م.	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوزن النسبي	الترتيب
١.	مهنة رجل المباحث من أقل المهن من حيث التقدير الاجتماعي.	6.9	16.8	3.5	39.6	33.2	44.95	20
٢.	المجتمع يخافني ولا يحترمني.	5.9	23.8	15.8	37.6	16.8	52.872	8
٣.	عملي بجهاز المباحث أثر سلباً على علاقاتي الاجتماعية مع الآخرين	10.4	27.7	13.9	34.2	13.9	57.326	6
٤.	الناس يتجنبوني خشية التقاط أخطائهم.	10.9	26.7	16.3	31.7	11.4	59.406	5
٥.	زملائي في أجهزة الشرطة الأخرى ينعتوني بصفات أكرهها.	4	10.9	11.4	35.6	38.1	41.386	22
٦.	يعتقد الآخرون بأن عملي يبعدني عن الدين.	6.9	30.2	8.4	28.7	25.7	52.772	9
٧.	من خلال عملي أشعر بأن المجتمع غابة خالية من الأخلاق.	5.4	27.2	18.3	36.6	12.4	55.34	7
٨.	أظن في الآخرين السوء والانحراف.	3.5	13.4	19.3	43.6	20.3	47.228	15
٩.	أخشى من إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.	2	9.4	12.4	41.1	35.1	40.396	23
١٠	أفكر دوماً بالانتقال والعيش بعيداً عن محيطي.	9.9	13.4	10.9	34.2	31.7	47.128	17
١١	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالهجوم	0.5	15.8	16.3	41.6	25.7	44.752	21
١٢	أصبح أسلوبي مع الآخرين يتسم بالاتهام.	1.5	18.8	14.4	45.5	19.8	47.326	14
١٣	أعامل أفراد المجتمع بلغة التحقيق.	5.4	10.9	14.4	44.6	24.8	45.554	18
١٤	لا استطيع الفصل بين عملي والمجتمع الخارجي.	6.4	16.3	13.4	34.2	29.7	47.128	16
١٥	افتعل المشاكل مع أفراد مجتمعي.	2.5	3.5	7.4	41.6	45	35.346	24
١٦	رئيسي في العمل يضايقني.	9.9	10.4	6.9	40.6	32.2	45.05	19
١٧	أجد صعوبة في التعامل مع من هم أعلى مني رتبة.	6.9	13.4	12.4	46.5	20.8	47.822	13
١٨	أشعر بأن بعض الضباط والمدراء بالعمل يمارسون ضغطاً على من لا يسايرهم.	12.9	37.1	15.8	26.2	7.9	64.158	4
١٩	يضايقني عدم تعاون زملائي فيما يخص عملي.	12.9	42.6	11.4	25.2	7.9	65.446	3
٢٠	أشعر بأن مسئولي بالعمل يبحث دوماً عن أخطائي.	5	13.4	17.8	46	17.8	48.316	11
٢١	يتكرر تعرضي لبعض المضايقات من قبل زملائي ورؤسائي بالعمل.	4	12.9	20.8	45	17.3	48.218	12

م.	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوزن النسبي	الترتيب
٢٢	بعض التصرفات الشخصية لزملائي بالعمل مزعجة.	7.4	49.5	15.3	22.3	5.4	66.238	2
٢٣	طبيعة عمل الشرطي صعبة	22.8	51.5	6.4	13.4	5.9	74.356	1
٢٤	لا أحصل على ما استحقه من تقدير من قبل زملائي.	4	19.3	17.8	46.5	12.4	51.188	10

التكرارات لكل فقرة من فقرات البعد الثاني: **الأسري** في المحور (ن = ٢٠٢)

م.	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوزن النسبي	الترتيب
١.	ازداد تشديدي أكثر على أسرتي خلال عملي بجهاز المباحث.	10.9	37.1	14.4	27.2	10.4	62.178	1
٢.	أفكر دوماً بخطر قد يصيب أسرتي من قبل الآخرين.	5.9	35.1	15.8	12.7	10.4	58.712	2
٣.	أتمنى أن لا يكون لي أطفال إناث.	3.5	8.9	6.9	29.2	51.5	36.732	14
٤.	ثقتي بأسرتي تهتز أحياناً.	3	5.4	6.9	36.1	48.5	35.644	16
٥.	أفكر دوماً بقطع وسائل الاتصال عن بيتي.	3	5.9	7.9	38.1	45	36.732	15
٦.	تزداد مراقبتي لأسرتي بعد عملي بالمباحث.	5.9	23.3	9.4	31.2	30.2	48.712	4
٧.	أرى أن علاقتي بزوجتي تضطرب أحياناً.	1.5	14.9	13.4	32.7	37.6	41.692	8
٨.	اتصل دوماً على بيتي أثناء تواجدي بالعمل للاطمئنان عليهم.	5.9	29.2	10.9	33.7	20.3	53.366	3
٩.	أحاول دائماً الاستئذان من عملي للتوجه للبيت للاطمئنان عليهم.	1	5.9	11.9	39.6	41.6	37.03	13
١٠	أفكر بالانفصال عن زوجتي.	1.5	0.5	6.9	21.3	69.8	28.514	17
١١	أفكر بالزواج ثانية بعد عملي بالمباحث.	4	9.4	8.9	31.2	46.5	38.614	11
١٢	تقع مشاكل باستمرار بيني وبين أهل بيتي.	1.5	6.9	8.4	43.1	40.1	37.326	12
١٣	أجد أن طبيعة عملي تؤثر سلباً على معاملتي مع أسرتي.	3	10.4	8.4	42.6	35.6	40.496	10
١٤	مشاكلي مع أهل بيتي يكون سببها عملي.	2	9.9	14.4	37.6	36.1	40.792	9
١٥	انشغالي الدائم بالعمل سبب لي مشاكل مع زوجتي.	4.5	20.3	15.3	40.1	19.8	49.9	5
١٦	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل أولادي	3.5	14.9	14.4	39.1	28.2	45.248	6
١٧	انشغالي الدائم بالعمل جعلني أهمل احتياجات أهلي.	3	15.8	3.9	41.6	25.7	45.742	7

التكرارات لكل فقرة من فقرات البعد الثالث: منظومة القيم في المحور (ن = ٢٠٢)

م.	الفقرة	موافق بشدة	موافق	متردد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوزن النسبي	الترتيب
١.	انشغالي بالعمل يجعلني أتكاسل عن أداء الصلاة بمواعيدها.	5.4	15.3	12.9	34.7	31.7	45.644	13
٢.	أرى أن عملي أثر على مستوى تديني.	5.4	13.9	13.9	42.6	24.3	46.732	12
٣.	تعاملي الدائم مع الشاذيين والمجرمين أثر سلباً على شخصيتي.	1.5	9.4	13.4	43.1	32.7	40.792	17
٤.	أشعر بثقل المسئولية الملقاة على عاتقي في العمل.	28.7	14.7	11.4	19.3	5.9	72.178	3
٥.	أشعر بأني أصبحت أتلفظ ببعض الألفاظ التي كنت أجرم لفظها.	5	22.8	18.8	30.3	23.3	51.188	9
٦.	أصبحت أتابع الأفلام والبرامج التي لا تليق بتعاليم ديننا.	2.5	4.5	5.9	40.1	47	53.05	19
٧.	أشاهد صور المتبرجات من النساء وكأنه أمر طبيعي.	2	9.4	8.4	35.6	44.6	37.722	18
٨.	أجد نفسي محباً للحديث مع النساء.	3	1	5.4	40.1	50.5	33.708	20
٩.	أشعر بأن الكذب ضروري ولا بد منه.	5	12.4	13.4	32.7	36.6	43.268	16
١٠	أمارس الكذب بعملي أحياناً دون أن أشعر بالذنب.	30.5	21.8	16.3	28.2	30.2	48.02	10
١١	بعض أصدقائي تأثروا سلبياً جراء تعاملهم مع المجرمين.	8.4	35.6	19.8	25.7	10.4	61.188	5
١٢	اهتمامي بالجوانب الإيمانية والجهادية قل بعد عملي بالمباحث.	6.4	21.8	13.9	38.1	19.8	51.386	8
١٣	تعرض بعض زملائي بالعمل للفتن جراء عملهم بالمباحث.	16.9	44.1	15.3	17.8	5.9	69.604	4
١٤	أشعر بالضيق عندما أسلك سلوكاً مغاير لطبيعتي.	26.7	49.5	6.9	11.9	5	76.238	2
١٥	أشعر بأن مهنتي كرجل مباحث لا تناسبني.	6.9	8.9	10.4	48.5	25.2	44.752	15
١٦	أفقد صبري عندما أجد العراقيل أمامي أثناء العمل.	8.4	25.2	19.8	35.6	10.9	56.93	6
١٧	ما يطلب مني أكبر من قدرتي على الإنجاز.	7.4	23.3	17.3	37.1	14.9	54.258	7
١٨	أعباء العمل تزداد بسبب قلة اللوازم واحتياجات العمل الشرطي.	44	28.7	12.4	9.9	5	79.406	1
١٩	أخطأت بحق نفسي وديني أثناء عملي.	5	11.4	14.4	44.6	24.8	45.446	14
٢٠	أشعر بأنني ظلمت الكثير من الناس جراء عملي.	4.5	13.9	19.3	40.6	21.8	47.722	11

ملحق رقم (٧)

التكرارات لكل فقرة من فقرات البعد الأول: المسايرة وكذلك ترتيبها في المحور (ن = ٢٠٢)

م.	الفقرة	موافق تماماً	موافق إلى حد كبير	غير موافق إلى حد كبير	غير موافق على الإطلاق	الوزن النسبي	الترتيب
١.	صديق طلب من صديقه بعض النقود ولم يكن معه شيء ولكنه ذهب لاقتراضها له	35.6	28.2	22.8	13.4	71.535	12
٢.	إذا عملت عملاً فأحب أن أكافأ عليه	28.2	26.2	34.2	11.4	67.822	18
٣.	أرغب أن أحقق ما أريد ولو علي حساب الآخرين	3.5	4.5	25.7	66.3	36.2625	35
٤.	أم اعتبرت ابنها مهملاً لها بعد زواجه	17.8	21.8	35.1	25.2	58.045	27
٥.	ينقاد الفرد للجماعة لأنها سوف تفشي أسراره إذا لم يسايرها	9.4	16.3	41.1	33.2	50.495	31
٦.	أن تضع رأسك في المشكلة خير من الهروب منها	21.8	32.7	23.8	21.8	63.615	24
٧.	سرعة اندماجك في المجموعة شيء مفضل	42.6	39.1	12.4	5.9	79.58	8
٨.	أشعر أن الجماعة الزملاء غير مهتمين بي	5.9	11.9	48.5	33.7	47.525	34
٩.	شخص يعرف أضرار التدخين غير انه لا ينصح الآخرين بالامتناع عنه	11.9	11.4	35.6	41.1	48.515	33
١٠.	إن الانعزال عن الحياة الاجتماعية العامة عمل غير مناسب	47	27.7	14.4	10.9	77.7225	9
١١.	كثيرا ما أجد صعوبة في الحديث مع الغرباء	12.4	17.3	44.1	26.2	53.96	29
١٢.	معرفة أسئلة الآخرين تقتضي مني الإجابة عليها	20.8	34.2	32.2	12.9	65.7175	21
١٣.	ليس من مصلحتي الإجابة علي أسئلة الآخرين	23.8	32.7	30.2	13.4	66.7075	19
١٤.	تهيمن قضايا المجتمع علي تفكيري	24.8	43.1	24.3	7.9	71.1625	14
١٥.	إتباع خطوات من سبقونا أفضل من التفكير في خطوات جديدة لتحقيق أهدافنا	9.9	12.4	45.5	32.2	50	32
١٦.	طالب معه شيكل واحد فقط ليشتري به بعض الطعام في الفسحة فقابله زميله المحتاج فأعطاه الشيكل	2.2	35.1	6.9	5.9	83.925	2
١٧.	معرفة مشاعر الآخرين تجاه عملك شيء جيد	43.6	40.6	12.9	3	81.1875	5
١٨.	مهما عملت فلن أرضي الآخرين	36.6	35.1	20.3	7.9	75.125	11
١٩.	سأظل فاعلاً للجميل حتى ولو قوبلت بنكرانه	55.4	33.2	8.4	3	85.2725	1
٢٠.	ليس مطلوب مني أن أعطي مقابل ما أخذت	26.7	27.7	30.7	14.9	66.585	20
٢١.	مدرس اعتبر أحد طلابه غير مهتم بدراسته عندما لاحظ كثرة غيابه عن المدرسة	31.2	30.2	30.2	8.4	71.04	16
٢٢.	شخص كان يعامل بلطف وحنان من والده وبعد وفاه والده توقع أن يعامله إخوته نفس المعاملة	22.3	37.6	33.7	6.4	68.935	17
٢٣.	يحق للجماعة أن تؤثر علي آراء أعضائها لما فيه مصلحة الجماعة	47	37.1	12.9	3	82.055	4
٢٤.	ليس من حق الجماعة عزل من يضع نفسه مصلحاً لها	28.7	39.1	20.3	11.9	71.1625	13

م.	الفقرة	موافق تماماً	موافق إلى حد كبير	غير موافق إلى حد كبير	غير موافق على الإطلاق	الوزن النسبي	الترتيب
٢٥.	يهمني ألا يكون للآخرين فكرة سيئة عني	59.9	32.3	7.9	7.9	83.7875	3
٢٦.	صبرك علي الاذى قد يفسر بالجبن	19.8	36.1	27.7	16.3	64.8525	22
٢٧.	أستجيب بسرعة لما تقوم به المجموعة من أشياء	24.8	42.1	24.8	8.4	70.7925	15
٢٨.	لا أجد من أقضي معه وقت فراغي	8.4	16.3	45.5	29.7	50.8675	30
٢٩.	يعتقد الفرد أن الموت مع الجماعة رحمة ولذا فإنه يوافق ما يقوله زملائه دائماً	16.8	18.3	41.1	23.8	57.055	28
٣٠.	أجد صعوبة في التحدث مع المسئولين وأصحاب الشأن في المجتمع	15.3	26.7	38.1	19.9	59.405	26
٣١.	عندما نري شخصاً مصراً علي خطأ فإقناعه بالعدول عنه أفضل	45.5	38.6	9.9	5.9	80.94	6
٣٢.	من حقي الاحتفاظ بمعلوماتي لنفسي	40.6	31.7	18.3	9.4	75.8675	10
٣٣.	ليس من المعقول تجاهل انجازات من لا نحبه	46.5	33.2	12.4	7.9	79.58	7
٣٤.	هناك حل واحد صحيح لكل قضية تطرح للنقاش	22.3	26.7	36.1	14.9	64.11	23
٣٥.	من الخطأ التنازل عن آرائك التي تدافع عنها في نقاش ما	18.3	42.6	20.3	18.3	59.9	25

التكرارات لكل فقرة من فقرات البعد الثاني: المغايرة وكذلك ترتيبها في المحور (ن = ٢٠٢)

م.	الفقرة	موافق تماماً	موافق إلى حد كبير	غير موافق إلى حد كبير	غير موافق على الإطلاق	الوزن النسبي	الترتيب
١.	أخ يبخل علي نفسه ليصرف علي إخوته حتى لا يظهروا أقل من أقرانهم	25.2	38.6	25.2	10.9	69.555	22
٢.	إذا خرجت مع زملائي في رحلة يجب أن يكون لي دور ايجابي في الرحلة	55	31.7	8.9	4.5	84.2825	6
٣.	مجاملة الآخرين مغالطة لهم وظلم للنفس	12.9	21.8	43.6	21.8	59.1575	32
٤.	أعطي اليوم حتى آخذ غداً	27.2	26.2	29.7	16.8	65.965	28
٥.	تنازلي عما أملك شيء صعب	32.2	36.6	21.3	9.9	72.7725	16
٦.	أحد الأطفال أحس بإهمال أسرته له بعد ولادة أخ له	19.3	52	23.8	5	71.41	20
٧.	بقاء الفرد منشغلاً مع الزملاء في الوقت الذي أصبح فيه مسئولاً عن أسرته ومطالبها	12.4	17.8	51	18.8	55.94	34
٨.	علي عضو الجماعة القيام بالدور المكلف به حتى ولو لم يقتنع به لأن ذلك في مصلحة للجماعة	39.6	39.1	16.3	5	78.3425	13
٩.	ليس من حق جماعة الزملاء عزل العضو الذي لا يمارس هواياتها	27.7	41.6	20.8	9.9	71.7825	18
١٠	يستحسن عدم تذكير الآخرين بالأخطاء التي قاموا بها في الماضي	43.6	36.1	13.4	6.9	79.085	11

م.	الفقرة	موافق تماماً	موافق إلي حد كبير	غير موافق إلي حد كبير	غير موافق علي الإطلاق	الوزن النسبي	الترتيب
١١	يثق الطالب في أحد زملاؤه ولذا يأخذ بقوله دون التفكير فيه	10.9	15.3	55.4	18.3	79.7025	10
١٢	شخص يعتبر الوساطة مرفوضة ولكنه يتوسط للآخرين وقت الحاجة	12.4	26.2	39.1	22.3	57.1775	33
١٣	تفاعلك مع الآخرين يعني تعلمك منهم	45.5	37.1	13.9	3.5	81.1875	8
١٤	عدم وقوفك إلي جانب الآخرين عمل سلبي	42.6	37.6	12.9	6.9	78.96	12
١٥	من ضياع وقتي انتظاري والمدرس يشرح لبقية التلاميذ	23.3	22.3	36.6	17.8	62.7475	31
١٦	الاطلاع علي المخترعات الحديثة شيء مفيد	62.9	25.7	8.4	3	87.1275	3
١٧	علينا تنفيذ التعليمات بدلاً من البحث عن أخطائها	28.2	36.6	26.7	8.4	71.1625	21
١٨	اعتبر من يفهمني علي خطأ معذوراً ما دام لا يفهم وجهه نظري	25.2	48	17.8	8.9	72.4	17
١٩	بعض الناس يواصل ما بدأه مهما كان في الأمر من متاعب للآخرين	20.8	28.7	39.6	10.9	64.8525	30
٢٠	شخص يقود سيارته وفي الطريق صادفته أسرة تعطلت بهم سيارتهم فعاد لإيصالهم مكانهم	61.4	29.7	5.4	3.5	87.2525	2
٢١	شخص يطلب ممن حوله عدم إيقاظه من نومه حتى يستيقظ بنفسه	21.3	39.1	31.7	7.9	68.44	24
٢٢	العطاء خير من الأخذ	57.4	30.2	9.9	2.5	85.6425	5
٢٣	البحث عن النجاح بأي طريقة ممكنة من حقي	35.1	26.7	27.7	10.4	71.6575	19
٢٤	علي الفرد أن يتنازل عن أفكاره ما دامت المجموعة لا توافقه عليها	23.3	32.7	30.7	13.4	66.46	27
٢٥	لا يحق للجماعة عزل الفرد الذي لا يستخدم أسلوبها في الكلام والمناقشة	28.7	31.7	28.2	11.4	69.43	23
٢٦	حل المشاكل بين الناس بالتفاهم خير من حلها عن طريق الجهات الرسمية	49.5	37.6	7.9	5	82.92	7
٢٧	لكي تنجح لا بد من استخدام طرق مألوفة من المجازفة	31.7	43.6	19.3	5.4	75.3725	15
٢٨	من الصعوبة بمكان التخلص مما تعلمته من المجموعة	16.8	4.6	35.1	7.4	66.7075	26
٢٩	لا أجد من يحاول التعرف علي	6.9	14.9	53.5	24.8	50.99	37
٣٠	يعتقد الفرد أن بإمكانه إقناع الآخرين لذا يبادلهم الرأي باستمرار	34.2	42.6	19.3	4	92.325	1
٣١	طالب يعرف أن إثارة الضوضاء في الفصل غير مناسبة ولكنه يثيرها في الفصل بحجة تضايقه من طول الحصة	12.4	22.3	30.7	34.7	53.095	36
٣٢	من الأفضل أن يكون الشخص محبوباً من المحيطين به	61.4	26.7	9.4	2.5	86.7575	4
٣٣	لا أستطيع التحدث طويلاً في حضور مجموعة من الناس	18.3	42.1	31.7	7.9	67.6975	25
٣٤	ليس من المفيد التعاون في عالم اليوم	12.4	20.3	41.6	25.7	54.8275	35

م.	الفقرة	موافق تماماً	موافق إلى حد كبير	غير موافق إلى حد كبير	غير موافق على الإطلاق	الوزن النسبي	الترتيب
٣٥	أحب أن أسمع عن الجديد حتى وإن كنت لن أشتريه	39.6	45	11.9	3.5	80.1975	9
٣٦	كل ما في الماضي محبب إلي نفسي	21.3	27.7	42.1	8.9	65.3475	29
٣٧	ليس كل ما تتوقعه من الآخرين يمكن تحقيقه	37.1	43.6	14.4	5	78.2175	14

ملحق رقم (٨)

الأبعاد الثلاث لضغوط العمل بالنسبة للمتغيرات

البعد الأول البعد الاجتماعي

البعد الاجتماعي	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	٢٣٣٠.٥٢٢	٣	٧٧٦.٨٤١	٣.٢٠٣	٠.٠٢٤	دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٤٨٠٢٣.٩٣٣	١٩٨	٢٤٢.٥٤٥			
	المجموع	٥٠٣٥٤.٤٥٥	٢٠١				
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	١٧٦.٩٩٠	٢	٨٨.٤٩٥	٠.٣٥١	٠.٧٠٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٥٠١٧٧.٤٦٦	١٩٩	٢٥٢.١٤٨			
	المجموع	٥٠٣٥٤.٤٥٥	٢٠١				
المؤهل العلمي	بين المجموعات	١٠٤٨.٢٥٥	٣	٣٤٩.٤١٨	١.٤٠٣	٠.٢٤٣	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٤٩٣٠٦.٢٠٠	١٩٨	٢٤٩.٠٢١			
	المجموع	٥٠٣٥٤.٤٥٥	٢٠١				
الرتبة العسكرية	بين المجموعات	٥١٧.٩٢٧	٢	٢٥٨.٩٦٤	١.٠٣٤	٠.٣٥٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٤٩٨٣٦.٥٢٨	١٩٩	٢٥٠.٤٣٥			
	المجموع	٥٠٣٥٤.٤٥٥	٢٠١				
ساعات العمل	بين المجموعات	٢١٩٧.٥٠٢	٢	١٠٩٨.٧٥١	٤.٥٤٠	٠.٠١٢	دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٤٨١٥٦.٩٥٤	١٩٩	٢٤١.٩٩٥			
	المجموع	٥٠٣٥٤.٤٥٥	٢٠١				
مجال العمل	بين المجموعات	١٢٧١.١٠٩	٥	٢٥٤.٢٢٢	١.٠١٥	٠.٤١٠	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٤٩٠٨٣.٣٤٧	١٩٦	٢٥٠.٤٢٥			
	المجموع	٥٠٣٥٤.٤٥٥	٢٠١				
مكان العمل	بين المجموعات	١٤٦٣.٨٩١	٤	٣٦٥.٩٧٣	١.٤٧٥	٠.٢١١	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٤٨٨٩٠.٥٦٤	١٩٧	٢٤٨.١٧٥			
	المجموع	٥٠٣٥٤.٤٥٥	٢٠١				

البعد الثاني البعد الأسري لضغوط العمل

البعد الأسري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	٤٢٤.٠٩٨	٣	١٤١.٣٦٦	١.١٦٨	٠.٣٢٣	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٨٣٧.٤٦٤	١٩٧	١٢١.٠٠٢			
	المجموع	٢٤٢٦١.٥٦٢	٢٠٠				
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	٦٨.٢٢٩	٢	٣٤.١١٥	٠.٢٧٩	٠.٧٥٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٤١٩٣.٣٣٣	١٩٨	١٢٢.١٨٩			
	المجموع	٢٤٢٦١.٥٦٢	٢٠٠				

البعد الأسري	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٤٣٢.٧٥١	٣	١٤٤.٢٥٠	١.١٩٣	٠.٣١٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٨٢٨.٨١٢	١٩٧	١٢٠.٩٥٨			
	المجموع	٢٤٢٦١.٥٦٢	٢٠٠				
الرتبة العسكرية	بين المجموعات	٩٥.٠٢٢	٢	٤٧.٥١١	٣٨٩.	٠.٦٧٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٤١٦٦.٥٤٠	١٩٨	١٢٢.٠٥٣			
	المجموع	٢٤٢٦١.٥٦٢	٢٠٠				
ساعات العمل	بين المجموعات	٧٢٣.٤٨٨	٢	٣٦١.٧٤٤	٣.٠٤٣	٠.٠٥٠	دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٥٣٨.٠٧٤	١٩٨	١١٨.٨٧٩			
	المجموع	٢٤٢٦١.٥٦٢	٢٠٠				
مجال العمل	بين المجموعات	١١٠٠.٠٧٥	٥	٢٢٠.٠١٥	١.٨٥٢	٠.١٠٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣١٦١.٤٨٧	١٩٥	١١٨.٧٧٧			
	المجموع	٢٤٢٦١.٥٦٢	٢٠٠				
مكان العمل	بين المجموعات	١٠٥٩.٤٦٣	٤	٢٦٤.٨٦٦	٢.٢٣٧	٠.٠٦٦	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٣٢٠٢.٠٩٩	١٩٦	١١٨.٣٧٨			
	المجموع	٢٤٢٦١.٥٦٢	٢٠٠				

البعد الثالث بعد منظومة القيم لضغوط العمل

منظومة القيم لضغوط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
العمر	بين المجموعات	٩٢٣.٧٨٣	٣	٣٠٧.٩٢٨	٢.١٠١	٠.١٠١	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٩٠٢٠.٩٧٤	١٩٨	١٤٦.٥٧١			
	المجموع	٢٩٩٤٤.٧٥٧	٢٠١				
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	١٥.١٦١	٢	٧.٥٨٠	٠.٠٥٠	٠.٩٥١	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٩٩٢٩.٥٩٧	١٩٩	١٥٠.٤٠٠			
	المجموع	٢٩٩٤٤.٧٥٧	٢٠١				
المؤهل العلمي	بين المجموعات	٧٩٨.٧١٩	٣	٢٦٦.٢٤٠	١.٨٠٩	٠.١٤٧	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٩١٤٦.٠٣٨	١٩٨	١٤٧.٢٠٢			
	المجموع	٢٩٩٤٤.٧٥٧	٢٠١				
الرتبة العسكرية	بين المجموعات	٣٨٧.٥٩٩	٢	١٩٣.٨٠٠	١.٣٠٥	٠.٢٧٤	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٩٥٥٧.١٥٨	١٩٩	١٤٨.٥٢٨			
	المجموع	٢٩٩٤٤.٧٥٧	٢٠١				
ساعات العمل	بين المجموعات	٦٥٣.٠٦٨	٢	٣٢٦.٥٣٤	٢.٢١٨	٠.١١١	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٩٢٩١.٦٩٠	١٩٩	١٤٧.١٩٤			
	المجموع	٢٩٩٤٤.٧٥٧	٢٠١				

منظومة القيم لضغوط العمل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
مجال العمل	بين المجموعات	٤٦٢.٩٠١	٥	٩٢.٥٨٠	٠.٦١٥	٠.٦٨٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٩٤٨١.٨٥٧	١٩٦	١٥٠.٤١٨			
	المجموع	٢٩٩٤٤.٧٥٧	٢٠١				
مكان العمل	بين المجموعات	٢٠٧.٩٣٢	٤	٥١.٩٨٣	٠.٣٤٤	٠.٨٤٨	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	٢٩٧٣٦.٨٢٦	١٩٧	١٥٠.٩٤٨			
	المجموع	٢٩٩٤٤.٧٥٧	٢٠١				

ملحق رقم (٩)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس المسايرة مع الدرجة الكلية للمقياس

	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	٠.٢٥	دال
٢.	٠.٣٣	دال
٣.	٠.٠٥	غ.د
٤.	٠.٤٠	دال
٥.	٠.١٩	دال
٦.	٠.٢٤	دال
٧.	٠.٣٩	دال
٨.	٠.١٧	غ.د
٩.	٠.٣٢	دال
١٠.	٠.٠٠٤	غ.د
١١.	٠.١٣	غ.د
١٢.	٠.٢٥	دال
١٣.	٠.٣٢	دال
١٤.	٠.٢٣	دال
١٥.	٠.٣٨	دال
١٦.	٠.٢٣	دال
١٧.	٠.٢٢	دال
١٨.	٠.٥٥	دال
١٩.	٠.٤٤	دال
٢٠.	٠.٣٠	دال
٢١.	٠.٥٦	دال
٢٢.	٠.٢٩	دال
٢٣.	٠.١٨	دال
٢٤.	٠.١١	غ.د
٢٥.	٠.٢٣	دال
٢٦.	٠.١٤	غ.د
٢٧.	٠.٢٥	دال

	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.٢٨	٠.٢٦	دال
.٢٩	٠.٣٤	دال
.٣٠	٠.٢٨	دال
.٣١	٠.٤٣	دال
.٣٢	٠.٢٩	دال
.٣٣	٠.٢٩	دال
.٣٤	٠.٢٧	دال
.٣٥	٠.٢٢	دال
.٣٦	٠.٢٧	دال
.٣٧	٠.٣٩	دال
.٣٨	٠.٢٨	دال
.٣٩	٠.٢٠	دال
.٤٠	٠.١٥	دال
.٤١	٠.١٢	غ.د
.٤٢	٠.٣٢	دال
.٤٣	٠.٣٢	دال
.٤٤	٠.٣٠	دال
.٤٥	٠.٢٣	دال
.٤٦	٠.١٨	دال
.٤٧	٠.١٧	دال
.٤٨	٠.١٩	دال

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس المغاير مع الدرجة الكلية للمقياس

	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.١	٠.٢٦	دال
.٢	٠.٠٦	غ.د
.٣	٠.٢٤	دال
.٤	٠.٢٦	دال
.٥	٠.٤٧	دال
.٦	٠.٣٤	دال

	معامـــــــل الارتباط	مستوى الدلالة
.٧	٠.٣٠	دال
.٨	٠.٢٤	دال
.٩	٠.٤٨	دال
.١٠	٠.٣١	دال
.١١	٠.٤٢	دال
.١٢	٠.٠٨	غ.د
.١٣	٠.١١	غ.د
.١٤	٠.٠٩	غ.د
.١٥	٠.٤١	دال
.١٦	٠.٤٧	دال
.١٧	٠.٢٧	دال
.١٨	٠.١٦	غ.د
.١٩	٠.٣٠	دال
.٢٠	٠.٣٠	دال
.٢١	٠.٣٠	دال
.٢٢	٠.٤٤	دال
.٢٣	٠.٤١	دال
.٢٤	٠.٢٨	دال
.٢٥	٠.٣٧	دال
.٢٦	٠.٣٩	دال
.٢٧	٠.١٤	غ.د
.٢٨	٠.٠٣	دال
.٢٩	٠.٢٣	دال
.٣٠	٠.٣٤	دال
.٣١	٠.١٤	غ.د
.٣٢	٠.٠٧	غ.د
.٣٣	٠.٢٠	دال
.٣٤	٠.٢٥	دال
.٣٥	٠.٤٢	دال
.٣٦	٠.٣٢	دال
.٣٧	٠.٤٥	دال
.٣٨	٠.٢٤	دال
.٣٩	٠.٣٥	دال
.٤٠	٠.٣٢	دال
.٤١	٠.٣١	دال
.٤٢	٠.٣٢	دال
.٤٣	٠.١٤	غ.د
.٤٤	٠.٢٦	دال

	معامـــــــل الارتباط	مستوى الدلالة
.٤٥	٠.٤٠	دال
.٤٦	٠.٢٥	دال
.٤٧	٠.٤٨	دال
.٤٨	٠.١٦	غ.د

الملحق رقم (١٠)

مقياس ضغوط العمل

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الاجتماعي مع الدرجة الكلية للبعد

م.	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	٠.٥١	0.000
٢.	٠.٤٩	0.000
٣.	٠.٥٨	0.000
٤.	٠.٥٨	0.000
٥.	٠.٥١	0.000
٦.	٠.٤٠	0.000
٧.	٠.٣٧	0.000
٨.	٠.٢٩	0.000
٩.	٠.٣٣	0.000
١٠.	٠.٥٤	0.000
١١.	٠.٦٧	0.000
١٢.	٠.٦٨	0.000
١٣.	٠.٧٤	0.000
١٤.	٠.٥٢	0.000
١٥.	٠.٥٦	0.000
١٦.	٠.٥٦	0.000
١٧.	٠.٦٠	0.000
١٨.	٠.٤٩	0.000
١٩.	٠.٣٩	0.000
٢٠.	٠.٧٢	0.000
٢١.	٠.٧٠	0.000
٢٢.	٥٠	0.000
٢٣.	٠.١٧	0.000
٢٤.	٠.٣٩	0.000

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأسري مع الدرجة الكلية للبعد

	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	٠.٤٠	0.000
٢.	٠.٤٣	0.000
٣.	٠.٤٩	0.000
٤.	٠.٥٤	0.000
٥.	٠.٦٩	0.000
٦.	٠.٧٤	0.000
٧.	٠.٦٩	0.000
٨.	٠.٥٤	0.000
٩.	٠.٥٥	0.000
١٠.	٠.٣٥	0.000
١١.	٠.٦٣	0.000
١٢.	٠.٧٣	0.000
١٣.	٠.٧٧	0.000
١٤.	٠.٦٧	0.000
١٥.	٠.٥٨	0.000
١٦.	٠.٦٢	0.000
١٧.	٠.٥٣	0.000

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات بعد القيم مع الدرجة الكلية للبعد

	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.١	٠.٥٩	0.000
.٢	٠.٦٧	0.000
.٣	٠.٦٦	0.000
.٤	٠.٣٥	0.000
.٥	٠.٧٤	0.000
.٦	٠.٦٨	0.000
.٧	٠.٦٨	0.000
.٨	٠.٦٣	0.000
.٩	٠.٦٧	0.000
١٠	٠.٦٤	0.000
١١	٠.٦٠	0.000
١٢	٠.٦٦	0.000
١٣	٠.٤٤	0.000
١٤	٠.٢٨	0.000
١٥	٠.٥٠	0.000
١٦	٠.٤٩	0.000
١٧	٠.٣٣	0.000
١٨	٠.٢٧	0.000
١٩	٠.٣٧	0.000
٢٠	٠.٤٤	0.000

ملحق رقم (١١)

الاختبار البعدي Scheffe لـ مجال العمل في الفرض الاول:

	مجال العمل	العدد	المتوسط	إداري	تحري	تحقيق	عمليات	إشارة	غير ذلك
البعد الأول المسايرة	إداري	69	93.52174	1	0.51	1.00	0.93	0.94	0.98
	تحري	40	97.925		1.00	0.50	0.26	0.50	0.42
	تحقيق	50	93.16			1.00		0.96	0.99
	عمليات	19	90.26316				1.00	1.00	1.00
	إشارة	7	88.71429					1.00	1.00
	غير ذلك	17	91						1

الاختبار البعدي Scheffe لـ مجال العمل في الفرض الثاني:

	مجال العمل	العدد	المتوسط	إداري	تحري	تحقيق	عمليات	إشارة	غير ذلك
البعد الثاني: المغايرة	إداري	69	105.029	1	1.00	0.89	0.18	0.64	0.10
	تحري	40	105.425		1.00	0.89	0.20	0.63	0.12
	تحقيق	50	102			1.00	0.67	0.91	0.50
	عمليات	19	96				1.00	1.00	1.00
	إشارة	7	95.85714					1.00	1.00
	غير ذلك	17	94.64706						1.00

الاختبار البعدي Scheffe لـ ساعات العمل في الفرض الثالث

	ساعات العمل	العدد	المتوسط	٨ ساعات	24-48 ساعة	12-36
الدرجة الكلية	8 ساعات	170	147.7882	1	0.0323	0.396184
	24-48 ساعة	21	168.1905		1	0.909369
	12-36	10	162.6			1